



Debo, no niego...

Despachos de cobranza y sus malas prácticas



Aunque su trabajo es recordar los adeudos y fechas de pago a clientes morosos, los despachos de cobranza tienen ciertos límites que no deben rebasar, no obstante, muchas de las veces cometen acciones que además de incomodar a las personas, pueden ser motivo de sanción.

En este artículo te damos a conocer las acciones que no deben hacer los despachos de cobranza, para que las conozcas y puedas ejercer tus derechos como usuario de servicios financieros.

Los despachos de cobranza pueden y deben...

Como te lo comentamos anteriormente, el trabajo de un despacho de cobranza es recordarles a las personas su deuda y derivado de su labor pueden y deben hacer lo siguiente:

- Si te visitan en tu domicilio o recibes una llamada telefónica de su parte, deberán presentarse como mínimo con los siguientes datos: nombre del ejecutivo o empleado, nombre del despacho y si representan a alguna institución financiera.
- Debe solicitar el pago de tu deuda de una forma cordial y respetuosa, indicándote el monto total a pagar y la fecha límite para el mismo.
- Las visitas o llamadas telefónicas deberán ser realizadas en un horario de entre las 07:00 AM a un máximo de las 22:00 PM.
- Informarte de los posibles intereses moratorios que se podrían generar en caso de no pagar tu adeudo.

No te dejes intimidar, ellos no pueden ni deben...

- Presentarse a nombre de alguna institución pública.
- Llamarte de algún número telefónico que aparezca como privado o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación, así como utilizar números distintos a los registrados en el Registro de Despacho de Cobranzas (REDECO) de la CONDUSEF.
- Llamarte con un tono intimidatorio y mucho menos usar amenazas en tu contra o de tu familia.



Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal: el uso de violencia o intimidación, ya sea personalmente o por cualquier medio para requerir el pago de una deuda, incluyendo créditos o financiamientos otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad.

- Amenazarte con la cárcel. Para llegar a este extremo primero tiene que existir una orden que determine el arraigo, es decir, que como deudor, pudieras ocultarte o ausentarte. Para esto, un juez debe determinar el arraigo y si violas este mandato judicial o decides abandonar tu lugar de residencia, entonces sí habrá una orden de aprehensión, aunque la cárcel por deuda, sigue sin existir en nuestro país.
- Enviarte escritos que aparenten ser judiciales o firmados por una autoridad cuando en realidad sean de origen apócrifo o falso.
- Exhibir tu deuda en público mediante escritos, volantes, carteles o cualquier otro medio.
- No pueden recibir o solicitarte el pago directamente, ni negociar una reestructura de la deuda. Esto deberás hacerlo directamente con la Institución Financiera.

¿Y qué ocurre si se presenta alguno de estos casos?

El artículo 284 bis del Código Penal Federal establece lo siguiente¹:

Se sancionará 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 utiliza además documentos o sellos falsos, la pena y la sanción económica aumentarán una mitad.





Si incurre en usurpación de funciones o de profesión, se aplicarán las reglas del concurso de delitos señalado en el Código Penal Federal.

¡La CONDUSEF te apoya!

En la CONDUSEF somos conscientes de lo molesto que pueden llegar a ser dichas prácticas, por ello, ponemos a tu disposición el REDECO. En esta herramienta podrás:

- Encontrar con cuáles despachos de cobranza trabajan las entidades financieras y así tener mayor certidumbre como usuario o deudor.
- Conocer información de los despachos: su denominación o razón social, nombre de las personas encargadas de realizar gestiones y de sus socios, domicilio y teléfonos utilizados.
- Presentar una queja en contra de las entidades financieras y recibir respuesta por el mismo sistema. Accede al REDECO desde nuestra página oficial o en: <https://eduweb.condusef.gob.mx/Redeco/wpinicio.aspx>

También puedes presentar tu queja de manera física en cualquiera de las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF a nivel nacional, o a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) **01 800 999 80 80**.

Encuentra

PROTEJA SU dinero



en FONDO DE CULTURA ECONÓMICA

Octavio Paz
Av. Miguel Ángel de Quevedo 115,
Col. Chimalistac, C.P. 01070,
Álvaro Obregón, CDMX, México.

Daniel Cosío Villegas
Av. Universidad 985,
Col. Del Valle, C.P. 03100,
Benito Juárez, CDMX, México.

Un paseo por los libros
Pasaje Zócalo-Pino Suárez
del Metro local 4,
Col. Centro Histórico, C.P. 06060,
Cuauhtémoc, CDMX, México.

Rosario Castellanos
Tamaulipas 202, esq. Benjamín Hill,
Col. Hipódromo de la Condesa,
C.P. 06170, Cuauhtémoc,
CDMX, México.

Juan José Arreola
Eje Central Lázaro Cárdenas 24,
Col. Centro Histórico, C.P. 06300,
Cuauhtémoc, CDMX, México.

I.P.N.
Av. IPN s/n, esq. Wilfrido Massieu,
instalaciones del IPN Zacatenco,
Col. Lindavista, C.P. 07738,
Gustavo A. Madero, CDMX, México.

Alfonso Reyes
Carr. Picacho-Ajusco 227,
Col. Bosques del Pedregal,
C.P. 14738, Tlalpan, CDMX, México.

José María Luis Mora
Plaza Valentin 12
Col. Mixcoac, C.P. 03730,
Benito Juárez, CDMX, México.

Elsa Cecilia Frost
Allende S/N, dentro del parque
Juana de Asbaje
Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000,
Tlalpan, CDMX, México.

Eraclio Zepeda (ANUIES)
Tenayuca 200, interior de las
Instalaciones ANUIES
Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310
Benito Juárez, CDMX

Eusebio Ruvalcaba
Av. Zaragoza s/n, Faro de Oriente
Col. Fuentes de Zaragoza C.P. 09150
Iztapalapa, CDMX

Trinidad Martínez Tarragó
Carretera México-Toluca Km. 16 1/2 N°
3655, dentro del Centro de Investigación
y Docencia Económicas (CIDE)
Col. Lomas de Santa Fe,
C.P. 01210, Álvaro Obregón,
CDMX, México.

Isidro Fabela
Av. Miguel Hidalgo s/n
Centro Cultural Quimera
Barrio del Espíritu Santo C.P. 52140
Metepéc, Edo. Méx.

Elena Poniatowska Amor
Av. Chimalhuacán, entre Feria de las
flores y Clavelero
Col. Benito Juárez, C.P. 57000,
Nezahualcóyotl, Estado de México.

José Luis Martínez
Av. Chapultepec Sur 198,
Col. Americana, C.P. 44310,
Guadalajara, Jalisco.

Fray Servando Teresa de Mier
Av. San Pedro 222 Norte, Col. Miravalle,
C.P. 64660, Monterrey, N.L.

