

MODELOS DE CARTA PARA RECLAMAR EL PAGO DE UNA DEUDA EN DISTINTAS SITUACIONES

# Me debes dinero

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.

**N**o 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 Caución 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".

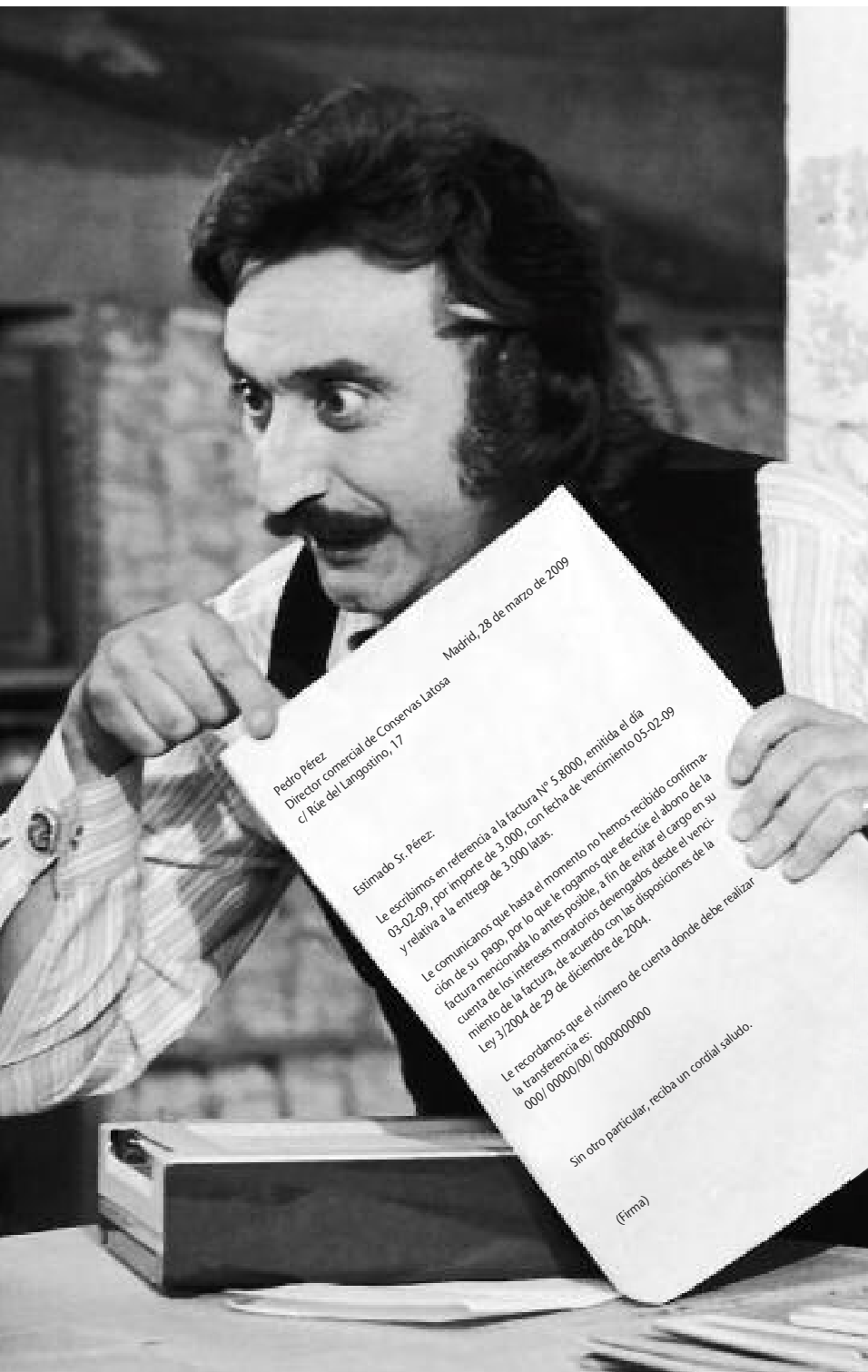
## HAY MUCHO MORROSO

Está claro que todo esto es de por sí



**Empieza con una primera carta más o menos cordial para informar de la incidencia. Si no obtienes resultados, eleva el tono**

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



## 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 delegates, 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. Plantee monoslo 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".

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 difi-

cil 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. ►►

# 3 Modelos de carta

Aquí tienes tres ejemplos de cartas extraídas del libro de Pere J. Brachfield y del blog *riesgoymorosidad.com*. En cada una de ellas hay que ir rebajando el tono de cordialidad respecto a la anterior y aumentando el discurso amenazante.



## UN RECORDATORIO DE LA DEUDA

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.

### CARTA 1

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.

Madrid, 28 de marzo de 2009

Pedro Pérez  
Director comercial de Conservas Latosa  
c/ Rúa del Langostino, 17

Estimado Sr. Pérez:

Le escribimos en referencia a la factura N° xxxxxx, emitida el día xxxxxx, por importe de xxxxxxxxxxxx, con fecha de vencimiento xxxxxxxxxxxx y relativa al servicio/suministro/realización de xxxxxxxxxxxx.

Le comunicamos que hasta el momento no hemos recibido confirmación de su pago, por lo que le rogamos que efectúe el abono de la factura mencionada lo antes posible, a fin de evitar el cargo en su cuenta de los intereses moratorios devengados desde el vencimiento de la factura, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 3/2004 de 29 de diciembre de 2004.

Le recordamos que el número de cuenta donde debe realizar la transferencia es: Xxx/xxxx/xx/xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Si tiene cualquier duda al respecto puede ponerse en contacto con xxxxxxxxxxxx en el teléfono xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx o en la dirección de correo electrónico xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

(Firma)  
(Nombre y Cargo)

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.

►► 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 infor- ►►

# Si te da miedo poner en peligro la relación con el cliente, siempre se puede poner la excusa de que estás regularizando el mes



►► mar 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. Tam- ►►

## EMPEZAMOS A SUBIR EL TONO

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:

## CARTA 2

Pedro Pérez  
Director Comercial de Conservas Latosa  
c/ Rue del Langostino, 17

Madrid, 28 de marzo de 2009

Estimado Sr. Pérez:

De nuevo nos ponemos en contacto con usted en relación con la incidencia de cobro comunicada por estos mismos medios el pasado día de 10 de febrero.

En ella se hacía referencia a una factura que tenemos registrada como pendiente de pago. Se trata del documento N° xxxxxx, emitido el día xxxxxx, por importe de xxxxxxxxxxxx, con fecha de vencimiento xxxxxxxxxxxx por los servicios xxxxxxxxxxxx

El importe del principal de la deuda se ha visto incrementado con los intereses de demora devengados hasta la fecha de hoy en aplicación del artículo 7 de la Ley 2/2004. La cuantía total es de xxxxxxxxxxxx.

Les rogamos que hagan efectivo dicho importe en un plazo no superior a 15 días desde la recepción de esta carta. Les recordamos el número de cuenta donde deben realizar la transferencia: Xxxx/xxxx/xx/xxxxxxxxxxxxxxxx

Quedamos a la espera de recibir su documento de pago para evitar que los intereses de demora sigan incrementándose.

Sin más, reciba un cordial saludo

Firma  
(nombre y cargo)

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 al término neutro de "incidencias".

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.

## BUROFAX CON CERTIFICADO DE ENVÍO Y CONTENIDO

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:

### CARTA 3

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.

Jacinto Rodriguez  
Director Gerente de Conservas Latosa  
c/ Rue del Langostino, 17

Muy Sr. Mío:

Madrid, 28 de marzo de 2009

De nuevo nos ponemos en contacto con ustedes en referencia al impago de la factura nº xxxxxx, emitida el día xxxxxx, por importe de xxxxxxxxxxxx, con fecha de vencimiento xxxxxxxxxxxx, del que ya le hemos notificado en dos comunicaciones anteriores, con fecha 10 de febrero y fecha 17 de febrero.

Hasta el momento no hemos obtenido una respuesta satisfactoria por su parte (siempre que no haya habido claramente negativas, porque en este caso sería más indicado poner algo parecido a: ante su reiterada negativa a satisfacer el pago), ni a estas comunicaciones escritas ni a las xx llamadas telefónicas. Por ello, le instamos a hacer efectivo el importe sin más demora mediante una transferencia a la siguiente cuenta:  
Xxxxx/xxxx/xx/xxxxxxxxxxxxxxxxxx

En caso de que no pudieran hacer efectivo el pago, les invitamos a que se pongan en contacto con nosotros para negociar posibles opciones para saldar la deuda y evitar así la acumulación de intereses devengados en función del artículo 7 de la Ley 2/2004.

Asimismo, le comunicamos que si en el plazo de 72 horas no hemos recibido satisfacción, nos veremos obligados a abrirle un expediente de crédito moroso, así como a adoptar todas aquellas acciones legales y comerciales que consideremos oportunas. Le recordamos que, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 3/2004, deberán abonar todos los gastos de gestión que se deriven.

Atentamente

Firma  
(nombre y cargo)

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 llamada 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.



¿Te sientes cansado?

►► bién 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 prueba-  
sen 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. **E**

JULIA CORONAS



**Pharmaton<sup>®</sup>**  
**Complex** CON GINSENG G115<sup>®</sup>  
**ENERGÍA QUE SE NOTA**

Su exclusiva fórmula reforzada con Ginseng G115<sup>®</sup> le ayuda a recuperar la energía para poder seguir con lo que más le gusta de su vida.

El ginseng g115<sup>®</sup> es un extracto de la raíz de Ginseng (Panax ginseng) que ha sido sometido a un proceso de extracción y purificación.



Pharmaton<sup>®</sup>

Complex

Pharmaton<sup>®</sup>

Complex

