

Claves para luchar contra la morosidad

Manual práctico sobre cómo evitar y afrontar los impagos en tu empresa

Una compañía del Grupo Asegurador ERGO



SEGUROS DE
TUS DERECHOS



Índice

1. LAS PYMES, ¿LAS MÁS PERJUDICADAS?.....	3
2. ¿POR QUÉ NO SE REDUCE LA MOROSIDAD?.....	6
3. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES TIPOS DE IMPAGO?.....	7
4. ¿CÓMO MINIMIZAR LOS IMPAGOS?	8
5. ¿CÓMO RECUPERAR LA DEUDA?	13
6. ¿CUÁL ES MI RESPONSABILIDAD COMO EMPRESARIO?	20

Noviembre 2015

El presente manual facilitado por DAS es meramente orientativo y su contenido no constituye asesoramiento jurídico alguno. DAS declina cualquier responsabilidad por la utilización que pueda hacerse del contenido del mismo.

Queda absolutamente prohibido cualquier tipo de reproducción total o parcial de todos los contenidos o elementos de este manual.

Las imágenes son de Freepik, Freeimages, iStockphoto y Stockvault.

LAS PYMES, ¿LAS MÁS PERJUDICADAS?

Casi cinco años después de que una normativa europea limitara a 60 días el plazo máximo de pago a proveedores, el peso de la morosidad sigue estando muy presente.

UNAS CIFRAS POCO ESPERANZADORAS

¿Sabías que entre 2008 y 2014 la morosidad provocó el cierre nada menos que de 400.000 empresas en nuestro país?¹ Solo en 2014 fueron 29.000.² ¿Y que a octubre de 2015 todavía el 44% de las pymes españolas tenían facturas fuera de plazo pendientes de cobrar, un porcentaje que se eleva hasta el 90% en el caso de las empresas medianas? Además, un 11%

De 100.000 € de ingresos, se dejan de cobrar 10.000 €

de estas considera que corre el peligro de no cobrar nunca facturas equivalentes al 10% de su facturación a causa de la morosidad.² Es decir, que de un volumen de

ingresos de 100.000 euros, pongamos por caso, asumen que dejarán de cobrar nada menos que 10.000 euros. Un dinero que permitiría abonar las cotizaciones a la Seguridad Social de un trabajador durante 17 meses, por ejemplo.³

Lamentablemente, aunque a día de hoy los indicadores económicos apuntan progresivamente hacia una recuperación —con un crecimiento estimado de la economía española para el 2015 del 3,1% y un incremento del consumo privado de un 3,8% para el segundo semestre del año—, los índices de morosidad parecen no evolucionar de igual manera.

Esto evidencia que la morosidad española responde a causas estructurales y no meramente coyunturales y que los impagos siguen siendo un motivo de preocupación importante para las pymes españolas.

Evolución del periodo medio de pago en España

Comparativa entre el cuarto trimestre de 2011 y el tercer trimestre de 2015



Comportamiento de Pagos de las Empresas Españolas. Tercer trimestre 2015. Octubre de 2015. Informa D&B.

1 Informe Sobre la Morosidad del Crédito Comercial en España 2014. EAE Business School y Plataforma Multisectorial contra la Morosidad.

2 Boletín sobre la Morosidad y Financiación Empresarial. Octubre 2015. CEPYME.

3 Encuesta Trimestral del Coste Laboral. Segundo trimestre de 2015. Instituto Nacional de Estadística.



LA REACCIÓN EUROPEA

Esta preocupación por la morosidad no es exclusiva de nuestro país. La Unión Europea, ante las alarmantes cifras de impagos especialmente en los países del sur, ya vio necesaria la publicación de una directiva para unificar normativas y luchar contra la morosidad: la Directiva 2000/35/CE, que fue modificada en el 2011 a través de la Directiva 2011/7/UE.

Se buscaba acabar con los plazos de pagos abusivos

Por medio de esta última norma se pretendía acabar con los plazos de pago abusivos y subsanar así los problemas de liquidez de las pymes para fomentar así su competitividad, así como terminar con la cultura del impago.

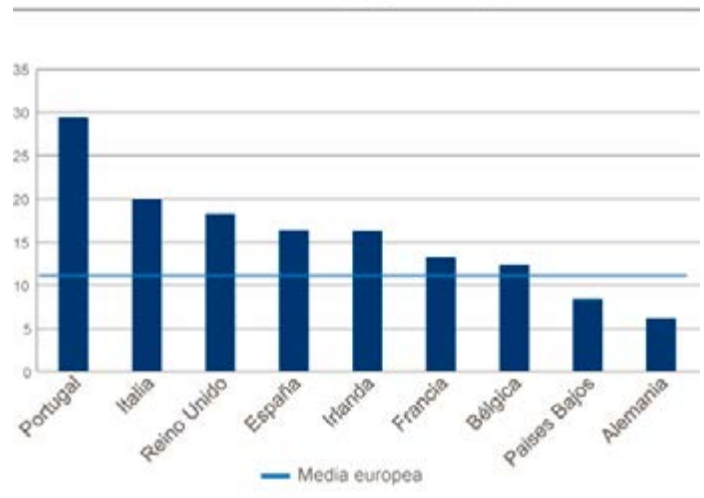
Para el primer objetivo se establecía un plazo general de pago de 30 días, tanto para administraciones públicas como para empresas privadas. Para el segundo, se incluían medidas disuasorias como el endurecimiento de los intereses de demora o la indemnización por los costes de cobro.

Los países de la Unión Europea disponían de dos años para modificar sus leyes y adaptarse así al nuevo marco de la legislación europea. En España esto se tradujo en la promulgación de la Ley 11/2013 del 26 de julio de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, que en algunos de sus considerandos venía a modificar las anteriores normativas anti morosidad (Ley 3/2004 del 29 de diciembre y Ley 15/2010 de 15 de julio). Esta nueva ley especifica que los 30 días para el pago deben ser naturales y elimina la

posibilidad de ampliación voluntaria del plazo por encima de los 60 días naturales.

A pesar de estos intentos normativos, lo cierto es que **los términos de pago en nuestro país siguen todavía por encima de la media europea.** De hecho, desde el primer trimestre de 2014, año de entrada en vigor de la directiva europea, el plazo medio de pago ha aumentado —pasando de 91,16 días a los 96,21 días alcanzados en el tercer trimestre del 2015—. Pero, además, España supera en dos días la media europea —16,35 días de retraso versus 14,75 días—.⁴ Lo que sitúa a nuestro país a la cabeza del *ranking* de países de la Unión con mayor retraso en los pagos, sólo superado por Portugal, Italia y Reino Unido.⁴

Media de días de retraso en el pago en Europa



⁴ Comportamiento de Pagos de las Empresas en Europa. Tercer trimestre 2015. Octubre de 2015. Informa D&B.



EL IMPACTO DE LA MOROSIDAD

Esta morosidad provoca que, en el día a día, las empresas vayan perdiendo capacidad para afrontar inversiones y pagos, hasta el punto de que se considera que los retrasos en el pago a los proveedores provocan problemas de liquidez al 75% de las empresas y el 50% considera que está estrechamente relacionado con sus problemas de crecimiento.

Para concluir, una cifra: el porcentaje de pérdidas por impago para la economía española alcanzó el pasado año el 2% del PIB, es decir, unos 36.816 millones de euros⁵.

Días de retraso en los pagos por Comunidades Autónomas

Tercer trimestre de 2015.



Comportamiento de Pagos de las Empresas Españolas. Tercer trimestre 2015. Octubre de 2015. Informa D&B

¿POR QUÉ NO SE REDUCE LA MOROSIDAD?

A pesar de que las leyes de los países europeos se enmarcan dentro de una directiva común, la ley en España no ha surgido el mismo efecto que en otros lugares.

CAUSAS POR LAS QUE LA MOROSIDAD PERSISTE

Los expertos apuntan a diferentes causas como explicación a este fracaso en las leyes contra la morosidad en nuestro país:

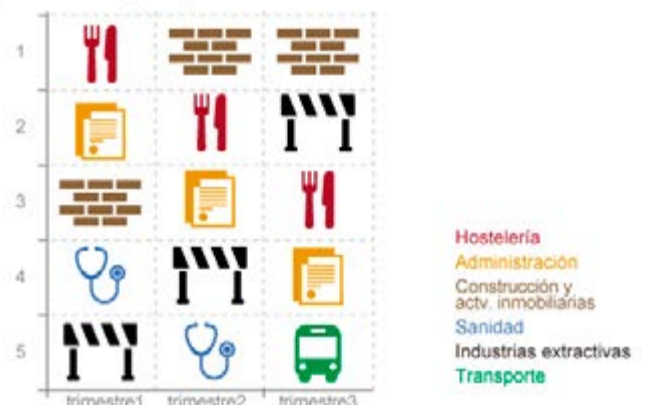
- La **inexistencia de un órgano sancionador** que convierte la ley en papel mojado. En el caso de Francia, por ejemplo, existe una institución, la *Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes*, que se encarga de vigilar que se cumplan los plazos de pago e impone las sanciones correspondientes¹.
- El **miedo a reclamar los pagos** y a adoptar represalias por temor a perder clientes. De hecho, en España sólo el 5% de los acreedores reclaman los intereses moratorios, frente al 58% que sí lo hace en Francia¹.
- La **lentitud de la justicia** que la convierte en una vía costosa y poco eficaz a la que acudir para afrontar los impagos. Hasta el punto de que el 88% de los empresarios cree que es un medio muy poco útil para reclamar deudas y el 60% prefiere renunciar a parte de las cantidades adeudadas y resolver el conflicto por la vía extrajudicial.¹
- La **inexistencia de unos procedimientos adecuados para el control, seguimiento y cobro de los clientes** dentro de la propia empresa. Muy a menudo el departamento comercial y el financiero

actúan de forma independiente lo que aumenta el riesgo de impagos. Y, además, muchas empresas todavía no tienen desarrollado un departamento de gestión de recobros, ni interno ni externo. De hecho, una de cada cuatro empresas españolas no hace absolutamente nada para prevenir los impagos.²

- Una **cultura que ve con buenos ojos el retraso de los pagos** como herramienta de autofinanciación. El 83% de los empresarios se ha visto obligado alguna vez a aceptar retrasos en los pagos por encima de los 60 días naturales que establece la ley, muy por encima del 40% de la media europea.²

Ranking de los 5 sectores que peor pagan

Comparativa entre el primer y el tercer trimestre de 2015



Comportamiento de Pagos de las Empresas Españolas. Tercer trimestre 2015. Octubre de 2015. Informa D&B.

¹ ¿Cómo pagamos hoy en día? Mayo, 2015. Centro de Morosología. Pere Brachfield.

² Informe Europeo de Pagos 2015. Intrum Justitia.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES TIPOS DE IMPAGO?

Es imprescindible reconocer los motivos por los que no nos están pagando para poder abordar la situación correctamente.

RAZONES POR LAS QUE NO HAS COBRADO

Por autofinanciarse a costa de los demás, por desiste, por dejadez, por ineficacia o por mala situación económica... Las razones que pueden provocar el impago son tan variadas que es imprescindible identificar el motivo que ha originado este descuadre para poder abordar la situación de la forma más exitosa: no es lo mismo negociar con un cliente cumplidor que está teniendo problemas puntuales de tesorería, que reclamar a un comprador desordenado que ha trasapelado la factura.

Los tipos de impago más habituales son:

- **Impago por falta de liquidez:** se da cuando una empresa sufre un problema de tesorería, ya sea en un momento puntual por alguna causa no prevista –que es lo más común– o por una falta de solvencia continuada. El 88% de los empresarios españoles citan esta causa como una de las principales.¹
- **Impago por cierre:** debido a que la empresa se encuentra en una situación de insolvencia y entra en concurso de acreedores. En estos casos, es muy difícil que los proveedores acaben cobrando.
- **Impago por error o mala gestión:** ya sea porque han malinterpretado las condiciones de pago, porque se han equivocado en la domiciliación bancaria o porque la mala planificación interna no les permite gestionar de forma correcta los pagos. Un 39% atribuye a este concepto las causas de los impagos.¹

- **Impago por descontento o falta de aclaración:** sucede cuando una empresa está molesta con el proveedor –mal servicio o mala atención al cliente, aumento de precio– y utiliza el impago como medida de presión. También se engloban en este grupo las empresas que necesitan aclarar algún concepto de la factura antes de pagar. Esta circunstancia es nombrada por el 17% de los empresarios.¹

- **Impago por autofinanciación:** ocurre cuando una empresa retrasa al máximo el pago de sus facturas de manera recurrente para autofinanciarse. De esta manera disponen de liquidez para afrontar otros pagos más urgentes o que más le convienen. Esta causa es apuntada por el 68% de los profesionales.¹

No es moroso... sólo se retrasa en los pagos

Un impago se produce el día siguiente del vencimiento de la deuda (día señalado en la factura).

El plazo legal para abonar una deuda entre empresas es de 30 días naturales después de haber recibido el bien o de haber finalizado el servicio, a no ser que a nivel contractual se hayan pactado 60 días. La ley no contempla plazos más dilatados. Tu deudor (cliente) pasa entonces a ser moroso, aunque te vaya a pagar fuera del plazo acordado.

¿CÓMO MINIMIZAR LOS IMPAGOS?

Nuestros abogados especialistas en recobro de deudas saben cuáles son las claves para evitar los impagos y para reclamar con éxito. En esta sección comparten un compendio de consejos claves.

MÁS VALE PREVENIR...

Es práctica habitual que grandes corporaciones tengan políticas de pagos que resulten abusivas para pymes o autónomos, imponiendo plazos de pago muy dilatados. Ante este panorama tan frecuente, es importante conocer que existe un marco legal que determina unos plazos máximos de pago y que nos servirá como base para entablar negociación.

La mejor manera de evitar los riesgos de impago es cobrar en efectivo y por adelantado los servicios o productos, pero, lamentablemente, esta es una práctica que no está muy extendida en el mundo empresarial. Solo el 27% de las empresas del sur de Europa, entre ellas España, utilizan esta vía.¹ Aun así, el camino más adecuado para evitar la morosidad pasa inevitablemente por la prevención y, para ello, no está de más seguir algunos prácticos consejos.

¿Qué puedo exigir? ¿Qué dice la ley?

PLAZOS. Las administraciones públicas disponen de **30 días** a partir de la fecha de expedición de los documentos que acrediten la realización total o parcial del contrato. El **sector privado también cuenta con 30 días** contados a partir de la entrega del bien o el servicio, excepto en los casos en los que se haya pactado por contrato un pago de **hasta un máximo de 60 días**.

INTERÉS DE DEMORA. Retrasarse respecto a estos plazos da derecho al acreedor a recibir intereses. La Secretaría General del Tesoro y Política Financiera publica semestralmente en el BOE el tipo legal de interés de demora a aplicar. Para el segundo semestre del 2015 es el 8,05%.

INDEMNIZACIÓN. El acreedor tiene derecho a reclamar al deudor una indemnización. Exactamente 40 euros con independencia de la cuantía reclamada. Además a este importe se le pueden añadir los gastos de reclamación, siempre que se puedan acreditar.

CAUSA DE NULIDAD. Las cláusulas en los contratos que no respeten la ley (plazos de pago, tipo de interés o intereses de demora) serán nulas si perjudican al proveedor.

RESERVA DE DOMINIO. Los contratos de compraventa pueden incluir el pacto de reserva de dominio, una cláusula a través de la cual el vendedor sigue conservando la propiedad de los bienes hasta haberlos cobrado totalmente (incluso puede conservar la documentación que acredite que sigue siendo el propietario). Esta cláusula ya no es necesaria inscribirla en el registro de la propiedad, basta con incluirla en el contrato.



DECÁLOGO DE CONSEJOS PARA PREVENIR

1. Busca asesoramiento jurídico. Contar con un abogado que te oriente es la mejor medida de prevención para evitar los impagos. Él te aconsejará sobre las cláusulas más comunes que se deben incluir en los contratos y sobre la documentación que debes utilizar en la relación con tus clientes.

2. Contrasta la solvencia del cliente. Antes de iniciar relaciones comerciales con un nuevo cliente o antes de una gran operación comercial, es necesario estudiar su solvencia y asegurarse de que dispone de capacidad suficiente para afrontar las facturas.

3. Pide referencias a otros proveedores. Habla con otros proveedores y pregúntales sobre los hábitos de pago de tu nuevo comprador para garantizarte que es fiable. Esta es una de las estrategias preventivas más eficaces y que no requiere prácticamente ningún esfuerzo.

¿Cómo analizar la capacidad de pago de un cliente?

Para asegurarte de que una empresa es solvente puedes realizar tus propias investigaciones a través de:

- Registros mercantiles, de bienes muebles o de la propiedad.
- Publicaciones relativas a la empresa.
- BOE y BORME.
- ASNEF, RAI u otros registros de morosos.
- Informes comerciales investigados.

4. Determina una política de créditos. Implanta una política de pago para cada cliente y para cada tipo de operación. Es importante fijar un límite máximo de crédito para cada cliente y revisarlo en función de cómo evolucione la relación comercial.

5. Marca objetivos de facturación razonables. Establece objetivos alcanzables, de no ser así tu tasa de morosidad puede aumentar solo por el hecho de aceptar a cualquier cliente. Muchas veces, menos es más.

6. Acuerda previamente las condiciones de pago. Formaliza la operación comercial desde el primer momento. Por mucha confianza que haya, la política de tu empresa debe exigir que se acuerde por escrito y firmado por ambas partes las condiciones y los plazos de pago, ya sea a través de un contrato o de cualquier otro documento válido, como unas condiciones de contratación, por ejemplo.

7. Documenta todas las operaciones desde el inicio hasta el final. Lleva un control estricto de todas las transacciones con tus clientes. Es imprescindible conservar, sobre todo de cara a los deudores de mala fe, todos los documentos que acrediten la operación: albaranes, órdenes de compra,...

8. Invierte en recursos, como programas informáticos de gestión de clientes. Con la tecnología adecuada para las gestiones de cobro y la prevención de impagos optimizarás el trabajo diario y evitarás posibles fallos.



9. Utiliza y genera registros de morosos. Intercambia información sobre morosos con otras empresas del sector y recópilala mediante la creación y uso de ficheros de morosidad sectorial.

10. Crea un procedimiento interno con un calendario estricto sobre los pasos a seguir cada vez que se produzca un retraso en el pago.

La clave para prevenir la morosidad se encuentra en una gestión proactiva por parte de la empresa. Analizar los posibles riesgos que corre antes de iniciar una importante operación comercial y valorar la gravedad de su impacto, elaborar procedimientos y definir opciones de respuesta según el tipo de impago o formar a la plantilla en gestión de cobros son algunas de las acciones proactivas necesarias para minimizar los impagos.

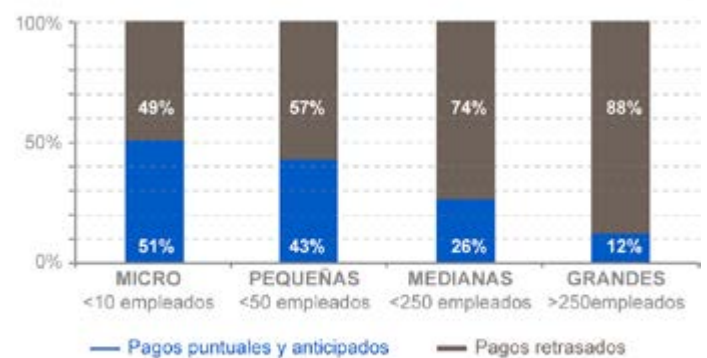
La clave se encuentra en una gestión proactiva

comercial y valorar la gravedad de su impacto, elaborar procedimientos y definir opciones de respuesta según el tipo de impago o formar a la plantilla en gestión de cobros son algunas de las acciones proactivas necesarias para minimizar los impagos.

Ahora bien, no hay que olvidar que la gestión de cobro requiere mucha especialización y formación: el gestor deberá tener una preparación técnica en negociación y nociones jurídicas para realizar la reclamación. Es importante, también, la constancia y la organización.

Una buena solución para las empresas que no pueden destinar personal exclusivamente a la gestión de cobro puede ser externalizar esta gestión contratándola con especialistas. Estos profesionales actúan de una forma sistemática y eficaz y pueden dedicar suficiente tiempo para conseguir buenos resultados.

Comportamiento de pago en función del tamaño de la empresa



Comportamiento de Pagos de las Empresas Españolas. Tercer trimestre 2015. Octubre de 2015. Informa D&B.

Sorprendentemente, el 60% de las empresas españolas que conforman el Ibex 35 se salta los plazos de la Ley contra la Morosidad.

DOCUMENTACIÓN IMPRESCINDIBLE EN LA RELACIÓN CON TUS CLIENTES

Tanto para prevenir como para afrontar con éxito la reclamación de una deuda, todas tus operaciones comerciales han de estar bien documentadas.

Existen tres documentos que son cruciales y que debes cumplimentar y conservar correctamente.

Documentos clave:

Todos ellos deben estar firmados por el cliente.

- **Un presupuesto aceptado, una hoja de encargo o una orden de compra:** este documento acreditará que existe un pedido o que se ha aceptado la oferta que hemos realizado.
- **Un albarán:** para avalar la entrega.
- **Una factura:** en ella deben incluirse el precio a pagar y el plazo, los datos del cliente, las características de entrega pactadas, la forma y la fecha de pago. Recuerda emitir una factura rectificativa si debes corregir una factura ya emitida.

Descárgate aquí
plantillas prácticas



[Modelo de presupuesto](#)

[Modelo de albarán](#)

[Modelo de factura simple](#)

[Modelo de factura rectificativa](#)

[Modelo de condiciones de venta](#)

[Modelo de factura proforma](#)

[Modelo de orden de domiciliación](#)

Documentos recomendables:

Otros documentos muy útiles a la hora de reclamar una deuda son:

- **El contrato:** no hagas ninguna operación comercial importante sin haber firmado un contrato que contenga condiciones generales de venta, condiciones particulares y cláusulas de garantía —como penalizaciones o resolución contractual por retraso en el cumplimiento de pago—. Puedes implantar una política interna que obligue a suscribir un contrato para operaciones comerciales a partir de una determinada cuantía.
- **Las condiciones generales de venta:** en muchos entornos no se maneja el contrato, sino que las relaciones comerciales se establecen a partir de un pedido al que corresponde una factura. En estos casos, conviene incluir este documento que debe contemplar los plazos y formas de pago y las consecuencias del incumplimiento de alguna de las partes, las indemnizaciones de demora o la jurisdicción que regirá en caso de conflicto si tu cliente se encuentra en el extranjero. Este documento también puede acompañar a un contrato.
- **La factura proforma:** es un documento que declara el compromiso del vendedor de proporcionar los bienes o servicios especificados al comprador a un precio determinado. La factura proforma debe contener los detalles que posteriormente incluirá la factura.
- **Orden de domiciliación o mandato para adeudos directos SEPA:** este documento es necesario si el pago se realiza a través de domiciliación bancaria. Se trata de una autorización del deudor al acreedor para permitir a este iniciar los cobros mediante el cargo en su cuenta.

En definitiva, sin documentación el proceso de recobro se complica, así que procura formalizar cada operación que realices y, en función de tu casuística, analiza cuál de los justificantes, comprobantes o instrumentos de los mencionados vas a necesitar.

Documentos cambiarios:

Son muy valiosos y te pueden ayudar a la hora de reclamar. Te los puede ofrecer un cliente como compromiso futuro de pago en el momento que no te esté pagando.

Existen tres tipos de documentos cambiarios de pago: **cheque, pagaré y letra de cambio**.

Los tres son títulos-valores que ordenan, prometen o mandan realizar el pago de una cantidad. Además, permiten a los deudores, a través del pagaré o la letra de cambio, aplazar el pago de las deudas a una fecha de vencimiento y lugar determinados.

Para el acreedor son muy recomendables porque, gracias a ellos, puede reclamar directamente al deudor por medio de un procedimiento judicial especial (procedimiento cambiario).

Con su emisión, el deudor, en primer lugar, reconoce que tiene una deuda por la cantidad que se establece en el título y, en segundo lugar, se está obligando a realizar el pago de esa deuda.

Una deuda debe ser...

Cierta, debemos demostrar que es real.

Lícita, su origen debe ser legal.

Líquida, debe poder saldarse con dinero.

Determinada, que trate de una cantidad concreta.

Vencida, que haya pasado el plazo de pago.

Exigible, que no haya ningún obstáculo legal que impida su reclamación.

La ley obliga al acreedor a demostrar todos estos puntos, de ahí la importancia de documentar bien cada operación comercial.

Otras herramientas

Puedes adoptar otras medidas, que, aun no siendo instrumentos de pago en sentido estricto, sí pueden permitir el cobro o la recuperación de parte de la deuda:

- **Aval bancario:** es una garantía bancaria que asegura el cumplimiento de una determinada obligación económica. Si la persona a la que avala no responde económicamente, el avalista deberá hacerse cargo de sus obligaciones financieras.

- **Seguro de crédito:** es un seguro que garantiza al acreedor el cobro del 80% de la deuda, es un instrumento diseñado para cubrir posibles impagos que puedan sufrir empresarios y autónomos.

- **Seguro de caución o seguro de garantía:** es otro seguro que garantiza el cobro al acreedor. La diferencia con el anterior es que en el seguro de crédito es el acreedor quien lo suscribe y el de caución es el deudor quien lo contrata.

- **Seguro de protección jurídica:** es un seguro destinado a proteger y asesorar a las empresas para evitar impagos y que en caso de producirse, reclaman las facturas impagadas y se hacen cargo de los gastos judiciales.

- **Factoring:** es una alternativa de financiamiento basada en que el banco anticipa la factura a cambio de una comisión. El problema es que los bancos no permiten este tipo de operaciones a todas las compañías.

- **Confirming:** es lo contrario al *factoring*. Aquí es el cliente quien pide a una entidad financiera que adelante el importe de la factura.

- **Crédito documentario:** también conocido como carta de crédito. Es el medio de pago que ofrece un mayor nivel de seguridad en las ventas internacionales, asegurando al exportador el cobro de su operación. Tiene unas comisiones elevadas y unos requisitos y tiempos muy estrictos.

¿CÓMO RECUPERAR LA DEUDA?

Si a pesar de toda la labor de prevención, llega el día en el que deberíamos recibir el pago y nuestra cuenta sigue tan vacía como antes, o de los 3.000 euros que nos tenían que abonar solo nos han pagado 1.800, hay que iniciar el proceso de reclamación y hacerlo, además, de forma inmediata, porque aquí la rapidez es fundamental. El tiempo corre en contra de la deuda.

LA RECLAMACIÓN AMISTOSA

En función de la solvencia de la empresa que ha contraído la deuda, de la relación que exista y de los documentos de los que dispongas para acreditar la cantidad a reclamar, se debe afrontar la situación de una manera u otra.

La reclamación amistosa es el procedimiento más habitual y el primero en el tiempo.

¿Qué hacer? Lo primero es hablar cordialmente, en persona, por teléfono o vía correo electrónico, en el mismo momento en que se produce el retraso en el pago. Debes averiguar qué ha pasado e intentar encontrar una solución de forma conjunta. A menudo los impagos se deben a errores fáciles de subsanar (descuidos, traspapeles, errores en firmas o trámites), pero pueden llegarse a convertir en imposibles de cobro si el acreedor se deja llevar por el reparo o la dejadez.

Ahora bien, si el retraso en el pago no se ha debido a una equivocación o a un despiste, es importante negociar. El cliente debe reconocer la deuda, aceptar que la va a pagar y establecer cuándo lo hará. Es vital, que todo quede por escrito y hacer un seguimiento para ver si cumple.

La gestión amistosa es sin duda la vía más económica y en la mayoría de los casos permite mantener la buena relación con el cliente, en caso de que nos interese. Ahora bien, es una vía que provoca bastante desgaste en las personas encargadas de gestionar el recobro, con lo cual muchas veces conviene encarar esta tarea a empresas externas especializadas.

Si aun así el deudor no procede al pago de la deuda de manera voluntaria, habrá que demandarlo e iniciar el proceso judicial, para estos casos será indispensable la intervención de un abogado.



LA RECLAMACIÓN JUDICIAL

Tras varios requerimientos —en persona, por teléfono o por correo electrónico—, no has conseguido que tu cliente te pague, bien porque no acepta la deuda bien porque, aun aceptándola, no la abona. Es el momento de iniciar un proceso judicial. Para hacerlo, es imprescindible acreditar la deuda mediante documentos como facturas, albaranes de entrega y demás, que demuestren la relación contractual. Existen varios tipos de procedimientos, pero el especialmente previsto para este tipo de reclamaciones es el proceso monitorio.

El procedimiento monitorio

En teoría se trata de un procedimiento rápido y sencillo, que tiene el objetivo de facilitar cuanto antes al demandante un documento legal que obligue al deudor a pagar. Solo se requiere una factura o cualquier otro documento impagado firmado por el deudor. La finalidad de este procedimiento es que el juez dictamine que el deudor debe pagar en 20 días. En la práctica, sin embargo la duración de un proceso monitorio se ha alargado hasta los 7,4 meses y su efectividad se ha reducido a un 7,3% del éxito en recobros directos frente al 20% de hace unos años.¹

Si el deudor no reconoce la deuda, se pasa al juicio ordinario o verbal según la cuantía. Si finalmente se obtiene el pago de la deuda tras el proceso judicial, el deudor estará obligado a pagar no solo la deuda contraída, sino también los intereses devengados y en algunos casos, incluso las costas causadas en proceso judicial.

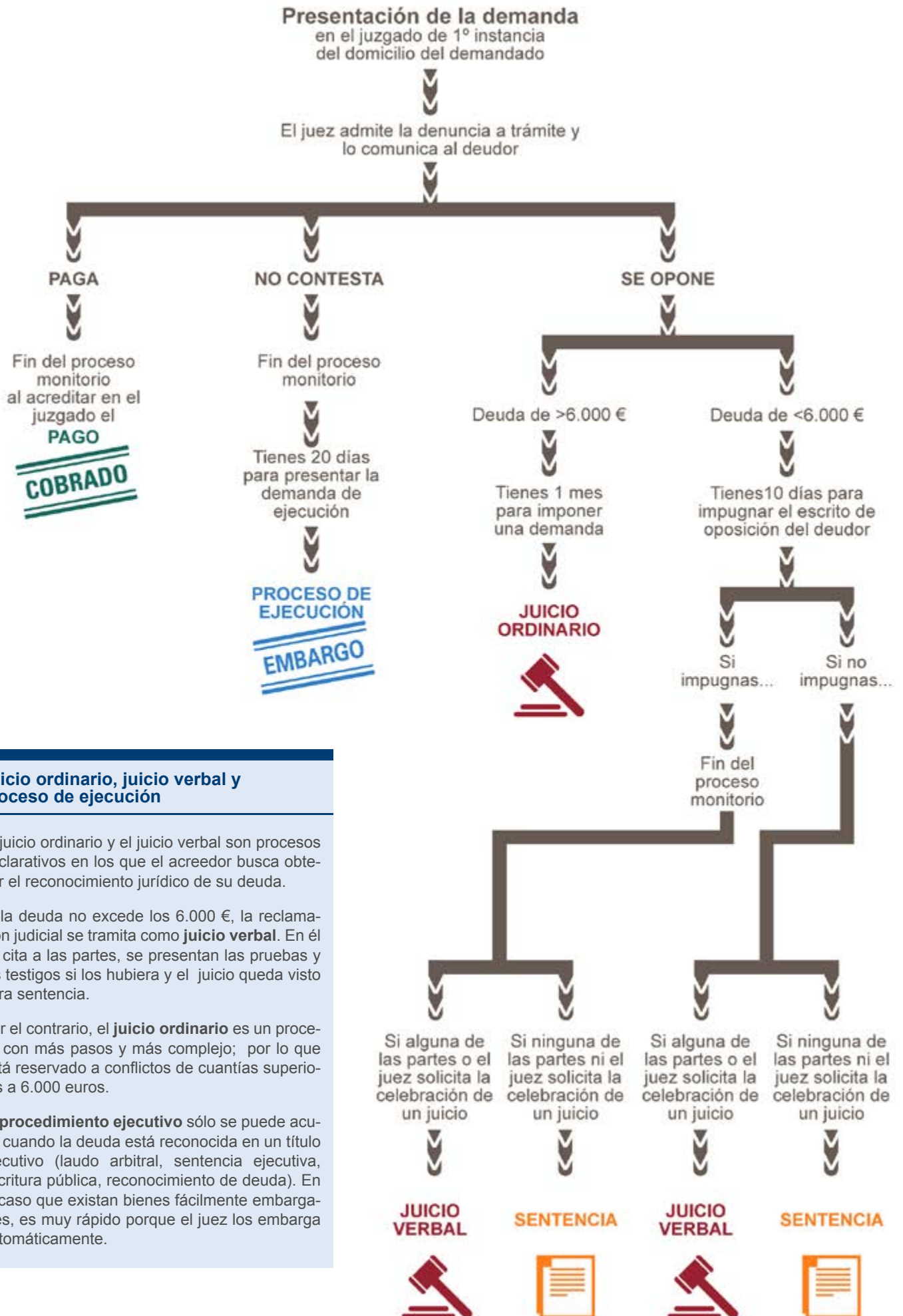
Procedimiento monitorio notarial

Desde el pasado mes de julio, tras la publicación de la Ley 15/2015 de Jurisdicción Voluntaria, se han ampliado las competencias de los notarios entre las cuales se les atribuye la capacidad para reclamar deudas, es lo que se denomina el “procedimiento monitorio notarial”.

Se trata de un proceso parecido al monitorio judicial pero delante de notario y, en caso de no conseguir el pago de la deuda, se puede acudir a la vía judicial. Por este medio se pueden reclamar prácticamente las mismas deudas y en las mismas condiciones (deben estar documentadas) que en cualquier procedimiento monitorio, exceptuando algunos casos como las deudas a reclamar a las administraciones públicas.

La principal ventaja de este procedimiento es que es más rápido ya que los notarios, a diferencia de los juzgados, no están saturados. El inconveniente es que no es gratuito, aunque el coste final se le cargará al deudor.

¹ Análisis del proceso monitorio 2015. Julio 2015. Pere Brachfield. Centro de Morosología de EAE



Juicio ordinario, juicio verbal y proceso de ejecución

El juicio ordinario y el juicio verbal son procesos declarativos en los que el acreedor busca obtener el reconocimiento jurídico de su deuda.

Si la deuda no excede los 6.000 €, la reclamación judicial se tramita como **juicio verbal**. En él se cita a las partes, se presentan las pruebas y los testigos si los hubiera y el juicio queda visto para sentencia.

Por el contrario, el **juicio ordinario** es un proceso con más pasos y más complejo; por lo que está reservado a conflictos de cuantías superiores a 6.000 euros.

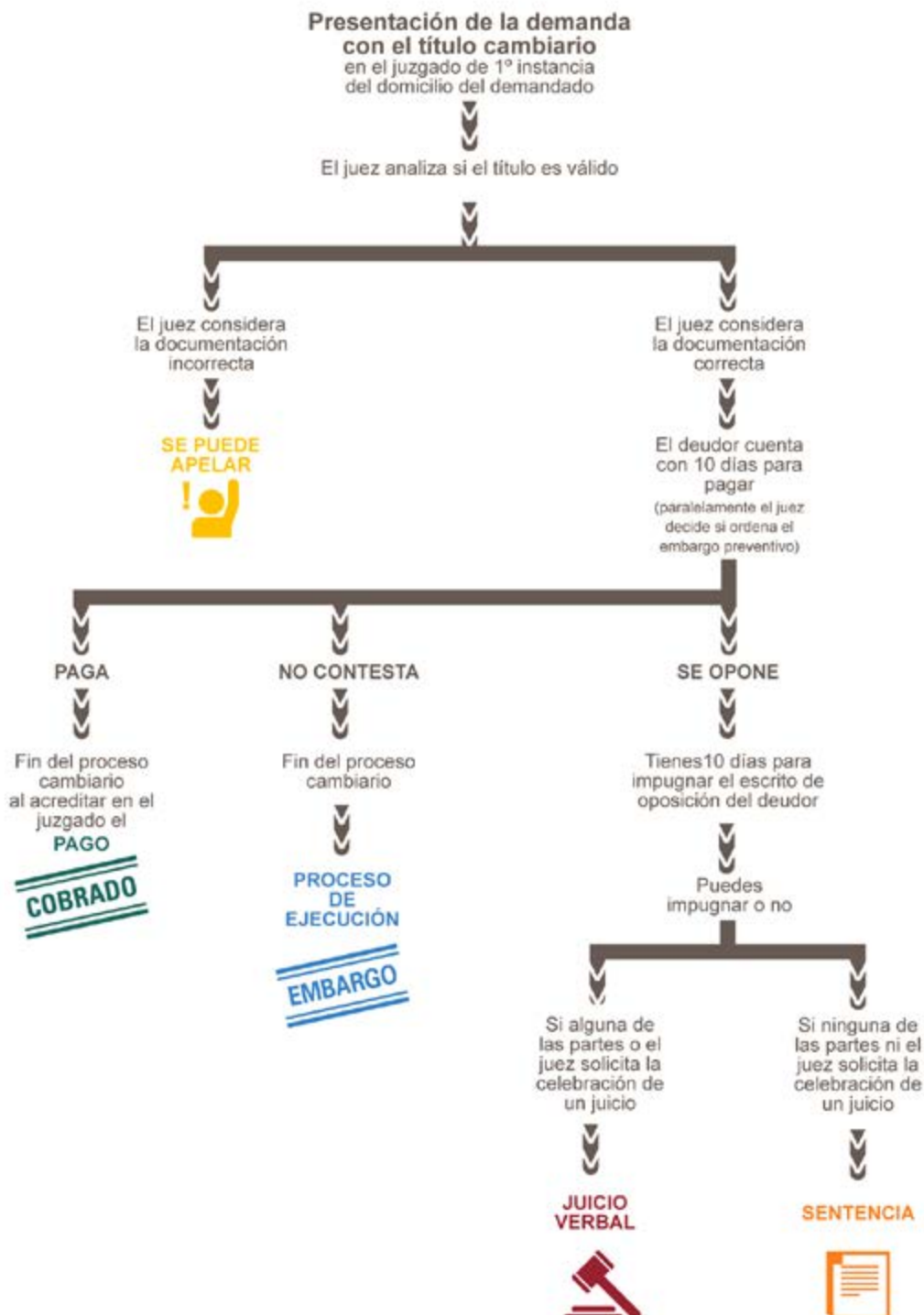
Al **procedimiento ejecutivo** sólo se puede acudir cuando la deuda está reconocida en un título ejecutivo (laudo arbitral, sentencia ejecutiva, escritura pública, reconocimiento de deuda). En el caso que existan bienes fácilmente embargables, es muy rápido porque el juez los embarga automáticamente.

El procedimiento de juicio cambiario

Si tu cliente te ha entregado una letra de cambio, cheque o pagaré sin fondos deja claro que acepta que tiene una deuda contigo. Es decir, se produce un reconocimiento de deuda que te permite iniciar un juicio cambiario, un procedimiento judicial con el que solicitarás el pago de una deuda vencida y documentada.

El juicio cambiario es más efectivo y rápido, aunque se da en menos ocasiones ya que normalmente las empresas pagan mediante transferencias o domiciliaciones bancarias. En estos juicios, las posibilidades de oposición por parte de la persona que tiene la deuda son muy bajas ya que ya ha reconocido la deuda. Necesitarás un abogado para tu representación en el juicio.

Esquema de un proceso cambiario





LA MEDIACIÓN Y EL ARBITRAJE

La mediación y el arbitraje son dos medidas alternativas a los procedimientos tradicionales que pueden servir para solucionar problemas de diferente índole, también los impagos entre empresas. Aunque a menudo tienden a utilizarse como sinónimos, en realidad son diferentes y se rigen por normativas también distintas.

La mediación está regulada por la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y el arbitraje por la Ley 60/2003 de 23 de diciembre. En ambos procedimientos, las partes acuden de mutuo

Se busca llegar a un acuerdo que satisfaga a todas las partes

acuerdo para, con la ayuda de un profesional imparcial —un mediador de conflictos, en un caso, o un árbitro, en el otro—, llegar a un acuerdo que les satisfaga a

ambas. En el caso de la mediación, es un **proceso voluntario que se puede iniciar en cualquier momento** —incluso cuando se detecta a mitad de un juicio que no se llegará a buen puerto— y se puede abandonar también cuando se desee. En el caso del arbitraje, suele estar especificado en los documentos que atestiguan la relación comercial.

Estas maneras de resolver conflictos tienen muchas ventajas:

- **Son más rápidas que la vía judicial.** Frente a los 510 días de media de un juicio, la mediación dura de media unos 50 días.¹ El ahorro de tiempo es pues

considerable. En el caso del arbitraje, la resolución debería obtenerse entre 30 o 60 días, dependiendo de si es un proceso abreviado u ordinario.

- **Son también más económicas**, porque solo el que pierde debe abonar los honorarios de los árbitros y, en el caso de la mediación, al mediador se le paga entre las partes.

Además **la mediación** tiene grandes ventajas adicionales:

Es un proceso más personalizado. La mediación permite encontrar soluciones a medida, sin imposiciones. Normalmente, el acuerdo al que se llega adquiere la calificación de aceptable para el acreedor y de asumible para el deudor. Diferente es el arbitraje, donde un tercero toma la decisión.

Además, **en la mediación, no hay ni vencedores ni vencidos, por lo que ayuda a preservar la continuidad de la relación comercial y así no perder a un cliente.** El resultado es confidencial y, al ser un proceso al que voluntariamente se someten las partes, los resultados suelen ser respetados y permite mantener la cordialidad de la relación entre las partes.

¹ Quantifying the cost of not using mediation — a data analysis. European Parliament. 2011

¿QUÉ SUCEDE SI MI DEUDOR SE DECLARA EN CONCURSO DE ACREEDORES?

Este es un caso extremo, ante el que conviene estar muy atentos. Existen algunos síntomas que nos deben alertar sobre la intención de nuestro cliente de solicitar al juzgado la declaración de concurso de acreedores:

- Que el cliente esté negociando con los bancos.
- Que nos aplacen lo máximo el pago de la deuda.
- Que no contesten los requerimientos de pago.

Cuando se inicia un procedimiento concursal, las posibilidades de cobrar la deuda disminuyen sustancialmente. La empresa deudora pierde totalmente su autonomía y poder de decisión y toma las riendas de la empresa el Administrador Concursal que ha designado el juez.

Si tu cliente entra en procedimiento concursal, las posibilidades de cobrar se reducen

Si te encuentras que uno de tus clientes ha entrado en concurso de acreedores, dispones de un mes desde la publicación en el BOE de la declaración del concurso

de acreedores, para comunicar el importe de la deuda pendiente de pago a la Administración Concursal (Arts. 21 y 23 de la Ley Concursal 22/2003 de 9 de julio). En esta comunicación, deben aportarse todos los documentos que acrediten la existencia total de la cantidad pendiente de pago. De no hacerse así, la Administración Concursal puede no reconocer la totalidad de la deuda en el informe provisional que elabora y en el que se recogen todos los impagos que tiene la sociedad declarada en concurso de acreedores.

¿Cómo sé si una empresa ha entrado en concurso?

Cuando el juez acepta un concurso de acreedores, manda que se publique en:

- Boletín Oficial del Estado.
- El diario de mayor difusión de la provincia.
- Y en el Registro Mercantil, Civil y en los registros públicos donde el concursado tenga inscritos bienes o derechos.

En esta situación, la colaboración de un abogado es recomendable ya que entra en juego la compleja Ley Concursal.

¿Cuáles son las posibilidades de cobrar en un proceso concursal?

Los créditos del deudor son clasificados por el Administrador Concursal de acuerdo con lo recogido en la ley (Artículo 84 y 89 a 93 de la Ley Concursal 22/2003 de 9 de julio) y consignados en el informe provisional y, posteriormente, en el informe definitivo. Con lo cual, el primer paso es identificar cómo se ha calificado nuestra deuda:

- **Si el impago se produjo después de la declaración del concurso de acreedores** nuestro crédito recibirá la calificación de crédito contra la masa, que deberá ser pagado por el deudor a la fecha de vencimiento del mismo.

- **Si se produjo antes**, recibirá la calificación de crédito ordinario, subordinado, privilegiado especial o general. En este caso, nuestras posibilidades de cobrar van a depender de muchas variables: la situación económica financiera del cliente, si se va a alargar mucho o poco el procedimiento concursal...

Cuando el concurso es voluntario, es decir cuando lo ha solicitado el propio deudor, este debería presentar una propuesta de convenio de acreedores, en la que establezca el ofrecimiento para el abono de la deuda y los plazos. En el informe provisional que la Administración Concursal presenta en el juzgado, no obstante, se recoge tanto el pasivo como el activo del cliente donde se puede ver las probabilidades que tiene el cliente de pagar la totalidad o parte de la deuda.

Si pasado un tiempo, el cliente-deudor no presenta una propuesta de convenio, existen muy pocas posibilidades de que realice el pago, puesto que refleja que se encuentra en una situación crítica.

En el caso de que el concurso de acreedores haya sido solicitado por uno de los acreedores del cliente, nos encontramos ante un Concurso Necesario. Aquí las posibilidades de cobro son escasas, por no decir nulas.

CONCLUSIONES

¿CUÁL ES MI RESPONSABILIDAD COMO EMPRESARIO?

Suena extraño pensar que, como empresario, podamos ser responsables de un impago. Claramente, no somos los causantes, pero si hemos pecado de imprudentes antes y durante la transacción comercial, no habremos ayudado a impedirlo.

LAS CLAVES: ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN

El panorama económico español es cambiante y, aunque las leyes contra la morosidad van evolucionando, las cifras de impagos siguen siendo elevadas. Esto nos lleva a una clara conclusión: la morosidad responde a causas estructurales difíciles de cambiar a corto plazo.

Ante esta situación, mientras confiamos que las leyes fomenten una cultura más responsable con la morosidad, el empresario es el único responsable de salvaguardar su continuidad. Para ello, debe actuar en dos claras líneas: la prevención y la rápida y eficaz actuación una vez sucedido el impago.

La prevención pasa por realizar una importante labor de investigación, recabando toda la información disponible sobre los clientes y hacerlo, además, de forma continua. Pasa también por controlar muy bien la política de riesgos a asumir y por desarrollar una importante labor de gestión de cobros a nivel interno. Por otro lado, la eficacia en la actuación de recobro de impagos dependerá de cuánto tardemos en reaccionar y de cómo procedamos en cada momento. En definitiva, los impagos se deben prevenir y gestionar.

Así pues, en una situación ideal los pasos son:

Prevención

Las personas responsables de los cobros deben contar con la documentación y los procedimientos necesarios para prevenir la morosidad. Merece la pena hacer una inversión puntual en formación y en recursos para que la protección ante los impagos esté incluida en los procedimientos habituales del departamento. Para este paso, es muy recomendable contar con el asesoramiento de un abogado que nos facilite la documentación, las cláusulas y nos advierta de los pasos a seguir en cada momento.

Actuación

Este mismo equipo debe tener automatizadas las alarmas de impago para realizar las primeras llamadas y tanteos y así detectar el motivo del impago. Tras intuir las posibilidades de cobro, deberá trasladar las gestiones de cobro a especialistas que, en la mayoría de casos, será externo. ¿Por qué? Porque si la reclamación se gestiona internamente hay que destinar recursos humanos a los que debemos dotar de herramientas, conocimiento y motivación.

Lo más aconsejable, por tanto, es externalizar la gestión de la deuda recurriendo a especialistas. Su ventaja es evidente: la profesionalidad y el ahorro del tiempo. Conocen los pasos para reclamar las deudas, son quienes mejor te pueden asesorar en la prevención de la morosidad y pueden influenciar más sobre el deudor, habida cuenta de que no es lo mismo recibir una llamada de un abogado que de alguien de la empresa. La externalización de este servicio permite, además, destinar los escasos recursos internos con los que suele contar la pyme a otras cuestiones más propias de la empresa.

Es indispensable, pues, para el buen funcionamiento de la tesorería de la empresa, una buena gestión proactiva de cobros para que los clientes impuntuales abonen sus facturas al día.

Basta con hacer la prueba, invertir y estudiar el retorno para convencerse que, hay vida más allá de la resignación ante los impagos.



DAS Seguros es la compañía de protección jurídica del Grupo ERGO, uno de los grupos aseguradores más importantes de Europa. DAS lo conformamos un equipo de profesionales comprometidos en satisfacer de forma ágil y eficaz las necesidades legales de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones que van desde el asesoramiento para la prevención de conflictos, hasta la resolución de los ya ocasionados.

Ofrecemos una innovadora protección jurídica que tiene como objetivo principal que el cliente entienda las cuestiones legales que le afectan en su día a día, confíe en nuestros profesionales para encontrar la mejor alternativa legal a su caso y así pueda tomar las decisiones más satisfactorias para hacer realidad sus proyectos de presente y de futuro.

www.das.es

Una compañía del Grupo Asegurador **ERGO**



**SEGUROS DE
TUS DERECHOS**