

Comentario Económico del día

Director: Sergio Clavijo
Con la colaboración de Sandra Zamora

Agosto 22 de 2012

Cobro prejudicial y protección al consumidor financiero

La legislación reciente se ha concentrado en lograr mayor protección para el consumidor financiero. Por ejemplo, el Decreto 4809 de 2011 promueve la transparencia de las tarifas cobradas por los establecimientos financieros a sus clientes, evitando cobros sobre transacciones fallidas. Sin embargo, de forma injustificada, entró a regular los valores-tope de cobros en retiros de dinero fuera de la propia red-bancaria. De hecho, antes de la entrada en vigencia de este Decreto, ya era evidente que la propia competencia del sector había sentido una tendencia decreciente en el cobro de tarifas sobre retiros de dinero. Dicho de otra manera, no han existido prácticas de oligopolio colusivo que justificaran fijar tales topes, como se acostumbra hacer en muchos mercados en el eje-Bolivariano de Venezuela o Argentina (ver *Comentario Económico del Día* 31 de enero de 2011).

De otra parte, la Ley 1527 de 2012 estableció un marco general para la libranza, promoviendo un mayor acceso para trabajadores independientes, pero donde debe tenerse cuidado de no ir a dañar las bondades de un esquema que no ha requerido de garantías adicionales precisamente por contarse con fuentes de pago cuasi-ciertas. También cabe destacar la Ley 1555 de 2012, la cual desmontó la cláusula que sancionaba el pago anticipado de créditos diferentes a los hipotecarios, los cuales ya venían disfrutando de dicho beneficio. Pero como lo hemos explicado, este mecanismo puede llegar a implicar costos *ex ante* más elevados en tales créditos, por cuenta del “riesgo de prepago”, el cual afecta el macro-fondeo de los bancos (ver *Informe Semanal* No.1134 de agosto de 2012).

Ahora, el proyecto de Ley 132 de 2011 busca entrar a regular los gastos por concepto de gestiones prejudiciales en los créditos ordinarios, microcréditos y de consumo. Allí se busca (erradamente) que sean las entidades financieras las que asuman tales costos, cuando la lógica indica que dichas entidades son las afectadas por el no pago. El proyecto da a entender que bastaría con una simple llamada telefónica para obtener el pago.

Las raíces del problema nos retrotraen al Código Civil de 1887, cuando las prácticas eran otras. La recuperación de la cartera morosa exige medidas cautelares inmediatas y normas procesales para agilizar el cobro jurídico. Es evidente que la paquidémica Rama Judicial no ofrece las garantías de agilidad, pues hoy dichos procesos tardan no menos de 3 años en promedio. De allí la importancia del cobro prejudicial, el cual fomenta la conciliación y la ágil normalización de las relaciones deudor-entidad financiera. Por tal motivo, las iniciativas legislativas o regulatorias sobre la materia deberían concentrar sus esfuerzos en fortalecer esta herramienta con mecanismos más expeditos, con el fin de robustecer los procesos de recuperación de las entidades financieras, especialmente en una coyuntura como la actual, en la que la cartera vencida se encuentra creciendo a ritmos muy acelerados, particularmente en la modalidad de consumo (31% real anual al corte de junio de 2012).

Continúa

Director: Sergio Clavijo
Con la colaboración de Sandra Zamora

La racionalidad económica indica que los gastos derivados del incumplimiento de las obligaciones por cuenta del deudor deben serle imputadas a éste y no a la entidad que ejerce sus derechos de cobro. ¿Qué sentido económico tiene que se afirme, en la motivación del proyecto de Ley, que deben asumir dichos costos los bancos porque ellos obtienen muchas ganancias? Entonces, ¿Las firmas generadoras-distribuidoras de energía también deben regalar la energía a aquellos que incumplan sus pagos, porque ellas también ganan mucho dinero?

¿Cuáles son las “mejores prácticas” internacionales a este respecto? Tanto en Estados Unidos como en el Reino Unido se ha promulgado una regulación clara tendiente a proteger al consumidor financiero de prácticas abusivas o engañosas por parte de las agencias de cobranza. Sin embargo, las acciones de cobro y sus costos van a cargo del deudor cuando ello se ha estipulado en los contratos, donde se dictan lineamientos sobre prácticas justas para la recolección de la deuda. Pero incluso allí, los supervisores han tenido que ponerse en guardia frente a demandas temerarias por parte de algunos deudores. La Superintendencia Financiera de Colombia reglamentó esto a través de la Circular Externa 048 de 2008, la cual todavía admite ajustes para lograr mejores equilibrios entre deudores y entidades financieras (ver cuadro adjunto).

Estados Unidos, Reino Unido y Colombia: prácticas para la recolección de deuda			
	Estados Unidos	Reino Unido	Colombia
Los costos del cobro prejudicial son a cargo del deudor sólo si así lo estipula el contrato de deuda.	✓	✓	
Los costos del cobro prejudicial serán sufragados directamente por el deudor, salvo en los préstamos otorgados para financiar la adquisición de vivienda.			✓
Las políticas y mecanismos de cobro prejudicial, entre ellos los costos, deben informarse al deudor de forma clara, precisa y completa al momento de crear el contrato de deuda.	✓	✓	✓
Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber desplegado una actividad real encaminada a dicha gestión.	✓	✓	✓
Los costos no pueden ser impuestos de manera injusta o inapropiada, y deben ser razonables.	✓	✓	
La agencia de cobranza debe comunicarse con el deudor de forma clara y transparente.	✓	✓	
Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados.	✓	✓	✓
La agencia de cobranza no puede acosar ni física ni psicológicamente al deudor. Están prohibidas explícitamente: las amenazas, el uso de lenguaje soez, llamadas telefónicas insistentes, persuadir a los deudores para que vendan sus propiedades para pagar la deuda, entre otras.	✓	✓	
La agencia de cobranza puede visitar al deudor en un lugar que sea conveniente para éste, siempre y cuando el propósito de la visita sea claro y no debe actuar en forma amenazante.	✓	✓	
La agencia de cobranza no puede usar declaraciones falsas, engañosas o confusas respecto a la autoridad que representa y a las acciones legales dentro del proceso (por ejemplo, decirle al deudor que de no pagar será arrestado).	✓	✓	

Fuentes: Estados Unidos: The Fair Debt Collection Practices Act (1996); Reino Unido: Office of Fair Trading, Debt Collection guidance (2003); Colombia: Superfinanciera, Circular Externa 048 (2008).