

EL ENDEUDAMIENTO ►► LA GESTIÓN DE LOS IMPAGOS DE LOS CONSUMIDORES

Cazamorosos sin frac

Los hogares disparan su endeudamiento y los impagos suben. Sólo se libran de las demoras las cuotas hipotecarias. Las firmas de recobro se benefician de esta coyuntura y de la creciente contratación de esta gestión por parte de bancos y de las empresas que financian bienes y servicios al consumidor.

MANEL TORREJÓN
BARCELONA

España sigue el camino de EEUU, el país que se ha convertido en el paradigma de la fiebre consumista edificada sobre los cimientos del excesivo endeudamiento de las familias. Se ha extinguido la mentalidad de posguerra de pagar una televisión o un coche con dinero contante y sonante recién sacado de una caja de zapatos. Ahora son los tiempos de los créditos al consumo y de las tarjetas de crédito. El endeudamiento de los hogares ha pasado de 176.350 millones de euros en 1994 a 603.763 a mediados del 2005 (la deuda de las familias ha pasado a absorber casi todos sus ingresos por el boom hipotecario y de consumo). Aun con tanta compra compulsiva, las tasas de morosidad de los bancos siguen bajas, si bien los expertos cogen con pinzas el dato y dicen que los particulares tienden a dejar más deudas sin pagar, desde el recibo del ADSL hasta las letras del monovolumen.

«Lo que pasa es que el volumen de crédito se ha disparado sobre todo por los altos importes de las hipotecas, que se tienden a pagar religiosamente. Son precisamente las últimas cuotas mensuales las que alguien en mala racha deja de pagar. Las cosas cambian si hablamos de los créditos al consumo -muchos de ellos instantáneos, con altísimos ti-



RICARD CUGAT

►► Oficinas de Gescobro, firma catalana especializada en el recobro de deudas de particulares.

cremento de trabajo, tanto por la creciente externalización de esta gestión como por el alza de los impagos (no en las hipotecas, aunque con las futuras subidas de tipos ya veremos). Su fuente de ingresos son las comisiones, que dependerán de la antigüedad de la deuda -las más viejas son más difíciles de recuperar-, del importe medio de ésta y del volumen de expedientes. «Una deuda de menos de 30 días se puede recobrar en más del 90% de las ocasiones; si es de más de 15 años, ese porcentaje baja al 5%», dice García Pons. El *modus operandi* es el siguiente: «Localizamos al deudor y le enviamos una carta de preaviso; si no responde, le hacemos una llamada. Después llega la carta del abogado y, en última instancia, el juicio. Entonces se procede a embargar piso, sueldo, coche, etcétera».

Según Salvaterra, la separación y el divorcio son la primera causa de impagos en las familias que pasan ciertos apuros para llegar a fin de mes: «De un matrimonio solvente se derivan dos personas insolventes». El paro y la enfermedad también generan morosidad. «Por otra parte, está la figura del moroso profesional», dice Brachfield, que en sus conferencias describe con mucho salero a este prototipo, al que le ha puesto un nombre: *Máximo Mor Osón*. Se trata de un caradura que dice codearse

Las firmas de recobro reniegan del modelo de negocio del cobrador del frac o de la pantera rosa

pos de interés- para comprar un viaje al Caribe o una pantalla de plasma», asegura Pere J. Brachfield, presidente de la Asociación de Gerentes de Crédito de Catalunya y autodenominado *morosólogo*.

Coinciden con esa idea las empresas de recobro, negocios que han proliferado en los últimos años por la tendencia de la banca y otras empresas a ceder -o incluso a vender al mejor postor- la cartera de consumidores morosos a estas firmas especializadas, que ingresan comisiones ligadas al éxito en el recobro. En el caso de los impagos entre empresas, se contratan despachos de toda la vida y también negocios especializados versados en derecho mercantil, cuyo cometido es llegar a acuerdos con el deudor para recuperar la máxima cantidad de lo que se debe.

La gente de a pie quizá esté más familiarizada con los negocios que apuestan por intimidar al moroso -desde el cobrador del frac hasta la pantera rosa-, una táctica que no siempre da frutos y que, como una sentencia del Tribunal Supremo recuerda, choca con la Constitución, que defiende el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen. La Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro (Angeco) reniega de esas pintorescas

Los plazos del pago en España

	CONSUMIDORES	EMPRESAS	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Tiempo habitual	54,2 DÍAS	68,2 DÍAS	82,7 DÍAS
Retraso medio	10,4 DÍAS	14,8 DÍAS	33,8 DÍAS
TIEMPO TOTAL	64,6 DÍAS	83,0 DÍAS	116,5 DÍAS



Fuente: European Payment Index Primavera 2005

De la candidez de 'Plácido' a la euforia de 'No firmes más letras, cielo'

Pere J. Brachfield explica el cambio que ha dado el españolito medio en su relación con los instrumentos de financiación y en la percepción ante los impagos de que son responsables a través de dos castizas películas. «En *Plácido* (1961), Cassen intenta pagar la letra que le falta del motocarro con un sentimiento de culpa enorme. En *No firmes más letras, cielo* (1972), Landa se lanza con desenfreno a comprar bienes a crédito». Sin las moralejas y las toneladas de azúcar ético del *landismo*, hoy

la ficción cinematográfica refleja con más crudeza a personajes que dejan regueros de deudas sin que el peso de la ley se desplome sobre ellos. «Falta cultura financiera: muchos no saben los intereses que están pagando con los créditos rápidos o con las tarjetas de crédito», dicen los entendidos. Brachfield opina que la inflación y la obsesión consumista minan el poder adquisitivo y la solvencia del consumidor. El predica con el ejemplo: tiene un Renault 19 de 11 años, con 80.000 kilómetros.

empresas, que sólo proliferan en España. «La coacción no es la solución», señala Carlos García Pons, uno de los pioneros del sector del recobro con su empresa Gescobro.

Luis Salvaterra, director general de Intrum Iustitia Ibérica, de capital sueco, subraya que en los últimos años se está externalizando la gestión de los impagos resultantes de los más variados recibos -cuotas de internet, televisión digital, el agua, la luz, etcétera- y de la financiación de los productos y servicios más variados, desde los inefables artículos de teletienda hasta las operaciones de cirugía estética. «Es tan sencillo como que la gente tiene más alternativas de ocio y de bienestar, por lo que gastan más y crecen los impagos». Pero no sólo hay más en lo que gastar, sino que también crece la oferta de productos de financiación. Según García Pons, de Gescobro, uno de los motores del sector del recobro es el auge de los créditos rápidos de pequeñas cantidades.

Salvaterra, que es portugués, cree que la cultura que explica el consumo desbordado -por otra parte uno de los pilares del crecimiento económico español- tiene arraigo latino y se puede resumir así: «Si mi vecino se compra un coche, yo me lo compro más grande». «En el norte de Europa también se tarda en pagar pero la morosidad se penaliza más». Intrum Iustitia es uno de los gigantes que se puede permitir comprar las carteras de morosos de los bancos, que las venden en subastas.

En resumen, las firmas de recobro están de enhorabuena por el in-

Al margen del caradura y del 'quiero y no puedo', los divorcios son la mayor causa de morosidad

con los más grandes -de la banca, del deporte, la realza- y practica el *«persianing»*, el dar *«persianazo»* a una empresa cargada de deudas para volver a hacer de las suyas con otros incautos. Además de *Mor Osón*, recuerda Brachfield, «está quien está más el brazo que la manga».

Las empresas que se dedican a perseguir a los morosos para que paguen son una curiosa combinación de firmas de telemarketing -en el sentido de realizar llamadas al deudor- y de agencias de detectives -cuenta la perspicacia para localizar el paradero del moroso-. «Son negocios cercanos al *call center*», asegura Ignacio de Gárgolas, de Iuris Justitia Creditor, especializada en el recobro de impagos de empresas. «En nuestro caso hay que empaparse del caso, localizar al interlocutor válido y fijar un plan de pagos que permita recuperar el máximo dinero posible». Un portavoz de Crédito y Caución insiste en las diferencias de modelo de negocio: «Es mucho más fácil hacer pagar a un chico de 18 años que ha dejado de pagar las letras del Golf que al administrador de una compañía». Por norma general, los porcentajes de recobro en los impagos de particulares son muy superiores a los que se producen en los impagos empresariales. ■