

JUAN JOSÉ PANIZO IZAGUIRRE GERENTE DE ESCCOBROS.COM

«La morosidad es un grave problema de las empresas»

La empresa gijonesa Esccobros.com ha desarrollado un sistema de gestión de impagados que tramita la recuperación de las deudas de las empresas a través del acuerdo amistoso antes de acudir a la vía judicial

ANA GARCÍA

Uno de los mayores problemas con los que se encuentran las empresas son los impagos. Para evitar las consecuencias derivadas, las empresas de mayor tamaño pueden contar con Seguros de Crédito que por un lado dan información

para controlar el riesgo de los clientes y por otro les indemnizan un alto porcentaje de la cuantía impagada. Estas y otras medidas como contar con un departamento específico de impagados, difícilmente pueden ser asumidas por las pequeñas y medianas empresas cuyo equilibrio financiero se puede romper

cuando la cuantía de los impagados es elevada, lo que, incluso, puede provocar su quiebra.

La Reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil incorporó el Proceso Monitorio; un proceso sencillo, ágil y rápido para la recuperación de deudas dinerarias vencidas inferiores a 30.000 euros. En este

caso no se precisan de abogados ni de procuradores y le corresponde al deudor alegar los motivos para que no se le condene a hacer el pago, de tal manera que si no se opondrá, en veinte días el juez dicta una resolución que ya es firme y por tanto no se puede recurrir.

A raíz de este proceso y de sus buenos resultados nace Esccobros.com, una empresa gijonesa dedicada al cobro de los impagados y morosos de las pymes. Su gerente, Juan José Panizo, asegura que los procesos judiciales «es la última opción a la que recurrimos para cobrar las deudas».

—¿Cómo nació Esccobros.com?

—Nació de un estudio de mercado que realizamos desde Europea de Servicios de Consultoría, tras consultarles a las pymes encuestadas cuáles eran los problemas que más les acuciaban. Detectamos que un 80% coincidían en indicar que la morosidad y la gestión de impagados era un tema que no tenían resuelto y les traía de cabeza. Esto, unido a la puesta en marcha de nuevos procedimientos judiciales mediante la última reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil, nos dio la clave para ver que se podía prestar un servicio muy necesitado y hasta ahora inexistente en la forma de trabajar para las empresas.

—¿Qué método emplean para cobrar a los deudores?

—Primero intentamos la vía amistosa. Buscamos resolver las incidencias contactando directamente con el deudor, explicándole la importancia de satisfacer la deuda lo antes posible para evitar gastos innecesarios. Transcurrido un plazo prudencial de 15 días, si el deudor no se aviene a hacer el pago, pasamos el expediente a nuestro Departamento Jurídico, que después de un nuevo requerimiento inicia la reclamación judicial, utilizando el procedimiento adecuado en cada caso (Monitorio, Cambiario, Ordinario, etcétera).

—¿Qué aporta Esccobros.com a las formulas tradicionales para actuar contra la morosidad?

—Una de las novedades del sistema consiste en establecer desde el primer momento un código ético de actuación con los deudores que se basa en respetar a las personas y su vida privada, actuando siempre sin amenazarlas ni ridiculizarlas,

tomando en consideración las circunstancias del deudor para facilitar el pago. Por otra parte, las empresas se liberan del coste de tramitación asociado a este problema de los impagados, por lo que cuentan con más recursos para destinar a su negocio, dado que los gastos del servicio sólo representan un pequeño porcentaje de la cantidad efectivamente cobrada, corriendo nosotros con el riesgo de hacer las gestiones de cobro sin saber si lo vamos a lograr. Otra novedad importante es el haber logrado un método rápido y sencillo. El sistema reduce al mínimo la carga del departamento administrativo de las empresas, pues basta con enviar por e-mail o fax los documentos acreditativos de la deuda para que nos encarguemos de todo lo demás. En 24 horas el deudor tendrá conocimiento del proceso de recobro que se inicia para cancelar su deuda.

—¿Pueden garantizar a los empresarios que cobrarán sus impagados?

—No, eso no lo podemos hacer, pues en último término va a depender de la solvencia de los deudores el que se pueda o no recobrar la cantidad pendiente. Lo que sí garantizamos es la realización profesional de las gestiones amistosas y judiciales a realizar, y que por este trabajo no es necesario adelantar ningún dinero, pues nuestros clientes sólo pagan cuando se cobra efectivamente la deuda pendiente.

—¿Cuánto les cuesta si se consigue el cobro?

—El precio es un porcentaje de lo efectivamente cobrado; un 10% si el impagado se resuelve por vía amistosa y un 30% si el recobro se realiza por el Departamento Jurídico.

—¿Qué tipo de empresas tienen más morosidad y demandan sus servicios?

—Las empresas medianas y pequeñas son las más necesitadas de este tipo de servicios, porque no pueden dedicar sus recursos en formar y emplear una persona a perseguir a los morosos. Muchas pymes acuden a nosotros facilitándonos algunos impagados para conocer nuestro servicio y en unas semanas pasamos a constituirnos en un departamento externo de la propia empresa, atendiendo todos sus casos de morosidad. Dentro de las pymes es significativa la cantidad de empresas de obras y servicios que acuden a Esccobros.com, quizás porque si has colocado una cocina, o realizado una limpieza o reparación y no te pagan, al no poder deshacer lo hecho y llevarte el trabajo realizado, además de la pérdida económica, la sensación de impotencia y frustración es mayor.

—¿Cuál es el ámbito de actuación de Esccobros.com?

—Nacional. Empezamos en Asturias, pero pronto aparecieron clientes de otras provincias. Esto nos ha obligado a abrir oficinas en Madrid, Barcelona y León. Ahora vamos a abrir en Valencia, por la necesidad de atender la pujanza empresarial del Levante español. El 76% de los clientes ya son de fuera de Asturias. Que nuestro ámbito sea nacional viene también determinado porque las demandas judiciales tienen que presentarse en el domicilio del deudor. Esto lo resolvemos con la red de abogados y procuradores que trabajan para el Departamento Jurídico en todo el territorio nacional.



Juan José Panizo durante la entrevista en las oficinas de Esccobros.com en Gijón, i.e.

A.G.

—¿El que sea un servicio .com que aporta a las empresas?

—Es verdad que la mayoría de los empresarios siguen llamando por teléfono o acudiendo directamente a nuestras oficinas. Además, ese trato personalizado y presencial es insustituible. Pero esto no impide que cada vez sean más los clientes que utilizan nuestro sistema de seguimiento 'on line': la empresa, sin coste adicional alguno, puede seguir cada expediente vía internet a través de una clave de

Seguimiento 'on line'

acceso al sistema web de esccobros.com, controlando en tiempo real cada gestión o trámite judicial que se realiza. Por cierto, este sistema desarrollado por Francisco Hoyos utiliza tecnología Velázquez Visual, otra empresa asturiana que te permite, con una inversión pequeña, tener una herramienta de gestión que, de no existir, sólo estaría al alcance de las grandes empresas.

—¿Hay algún límite en la cuantía de la deuda para su reclamación?

No, a este respecto existe un error bastante frecuente. Muchas veces las pequeñas empresas piensan que para que sea rentable reclamar una deuda tiene que ser una gran cantidad. Hemos comprobado que no es así. Precisamente, en ocasiones, son esas pequeñas deudas, a veces de treinta o de sesenta

euros, las que mejor se pueden recobrar. Lo que sí hemos establecido es un mínimo de 250 euros para presentar una demanda judicial. En estos momentos el valor medio de las deudas que estamos recobrando es de 3.600.

—¿Qué grado de eficacia tiene Esccobros.com?

Supongo que menos de lo que desearían los acreedores. De los expedientes cerrados hasta la fecha en el año 2004, en un 53% de los casos hemos logrado el cobro de la deuda.