

Cómo optimizar tu reclamación de cobros

Con resultados saludables

JuanPedroSánchez

PSICÓLOGO DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

Consultor Organizaciones
Saludables

www.lapalancadelexito.com

@juansanchez

jpsanchez@lapalancadelexito.com



Francisco José Adán Castaño
Abogado | Mediador (miembro
del despacho Adán Castaño
abogados)

www.adan-castaño.com

@fcoadan_com

franacas@icav.es

Objetivos



Las 4 “ar” de
cualquier
empresa

Las 4 “ar”

- Firmar
- Ejecutar
- Facturar
- Cobrar

¿Y si no me pagan?

- La quinta “ar”:

La 5ª “ar”

Reclamar

¿Qué
supone que
un cliente
no me
pague?

No es un problema
¡Son diez!

1. Impagado
2. Coste financiero
3. Pago de impuestos y gastos
4. Pago a proveedores
5. Menor beneficio
6. Cabreo
7. Insomnio
8. Ansiedad
9. Conflictos
10. Discusiones improductivas

Lo
primero...

Prevenir

Prevención

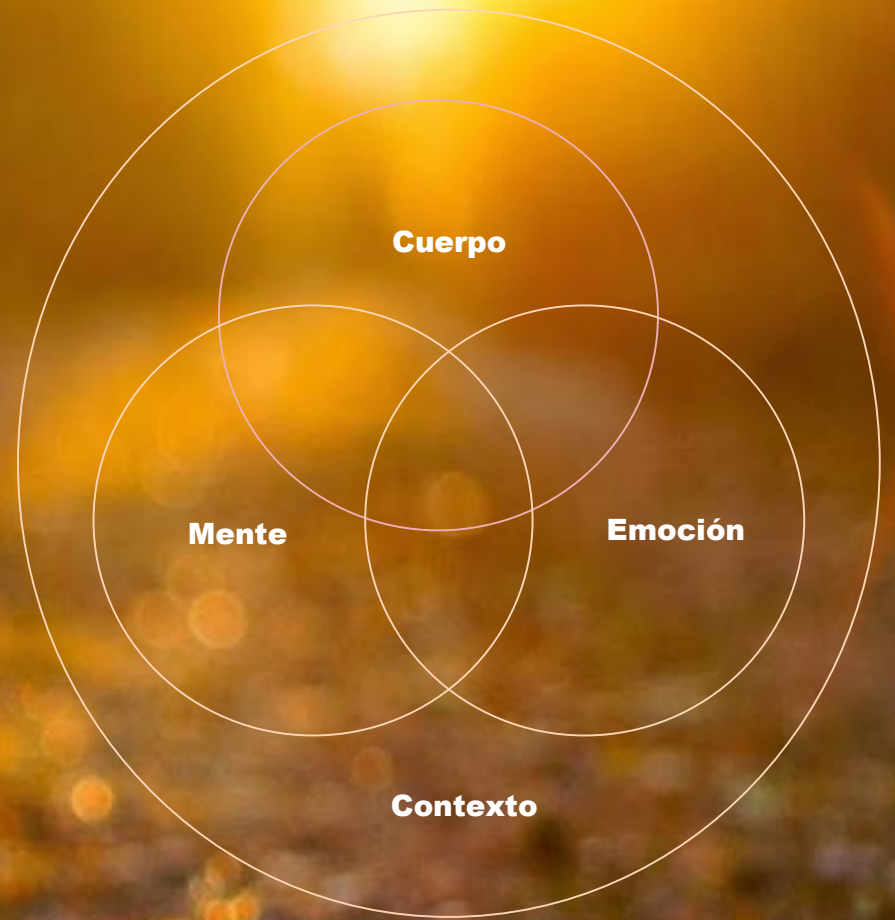
Contratos bien hechos
Investigación solvencia
Por escrito mucho mejor
Asesoría jurídica



Juego del Ultimátum

redes
psicobiología

2



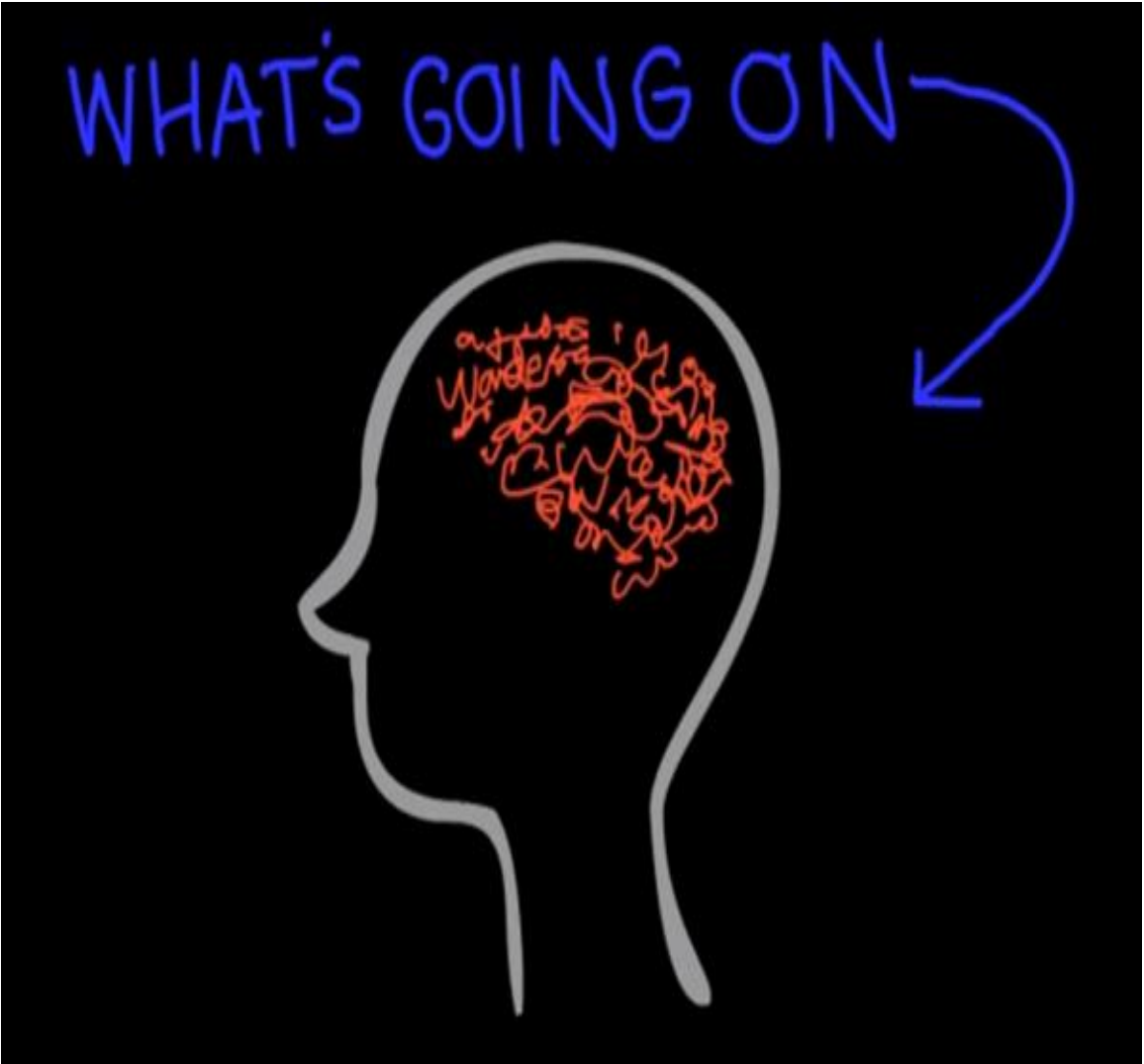
**Somos seres emocionales con
capacidad para pensar**

“La diferencia esencial entre emoción y razón, es que la emoción incita a la acción, mientras que la razón sólo a conclusiones”.

Donald Caine. Neurólogo



Autoconsciencia Vs Piloto automático



Reflexionar ante un impago

Preguntas a realizarnos...

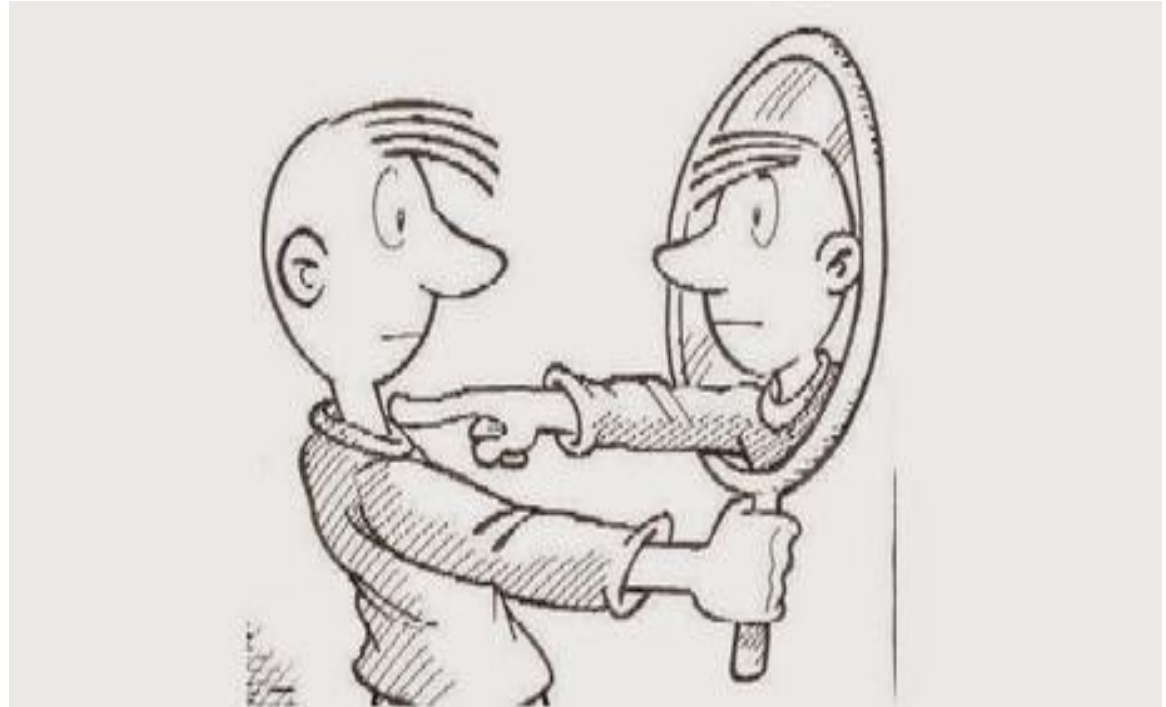
1. ¿Una de mis líneas de negocio es “financiar clientes”?
2. ¿Qué importancia tengo yo para este cliente?
3. ¿Qué importancia tiene este cliente para mí?
4. ¿Se está financiando conmigo?

¿Qué emociones
tengo a la hora de
reclamar un cobro?

¿Qué utilidad tienen?



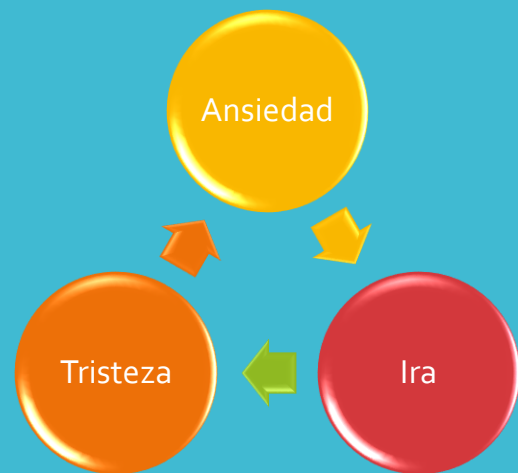
Autoconocimiento



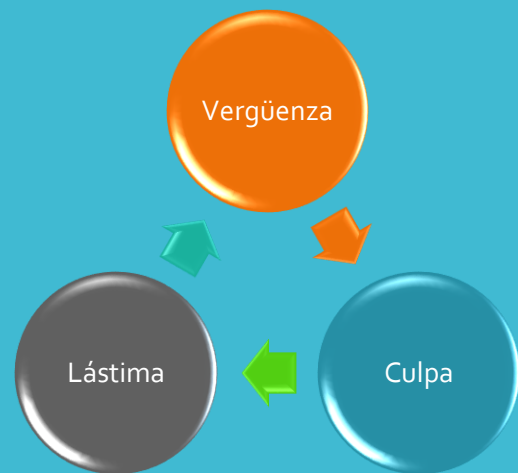
¿Cómo es mi vínculo emocional con el proceso de cobro?

- ¿Me siento incómodo al establecer y reclamar mis honorarios?
- ¿Me resulta embarazoso hablar de dinero?
- ¿Siento algún tipo de vergüenza al reclamar el cobro?
- ¿Qué lenguaje verbal y no verbal uso para comunicar con mi cliente?
- ¿Qué es para mi hablar de dinero?: ¿un recurso más?, ¿algo tabú?, ¿es “poco elegante” hablar de ello?
- ¿Tengo “estructurada” mi reclamación de cobros, o lo hago según me siento en ese momento o lo saturado que ando de trabajo?

Cuidado con el triángulo
Agresión-Derrota



Cuidado con el triángulo Huida-Evitación



¿Cómo evito los triángulos emocionales negativos?

- Practicando las “5A’s”:
 - Atención plena (*mindfulness*)
 - Alimentación saludable
 - Actividad aeróbica
 - Almohada
 - Entrenando mi inteligencia emocional

La empatía
saludable tiene
en cuenta las
necesidades
propias

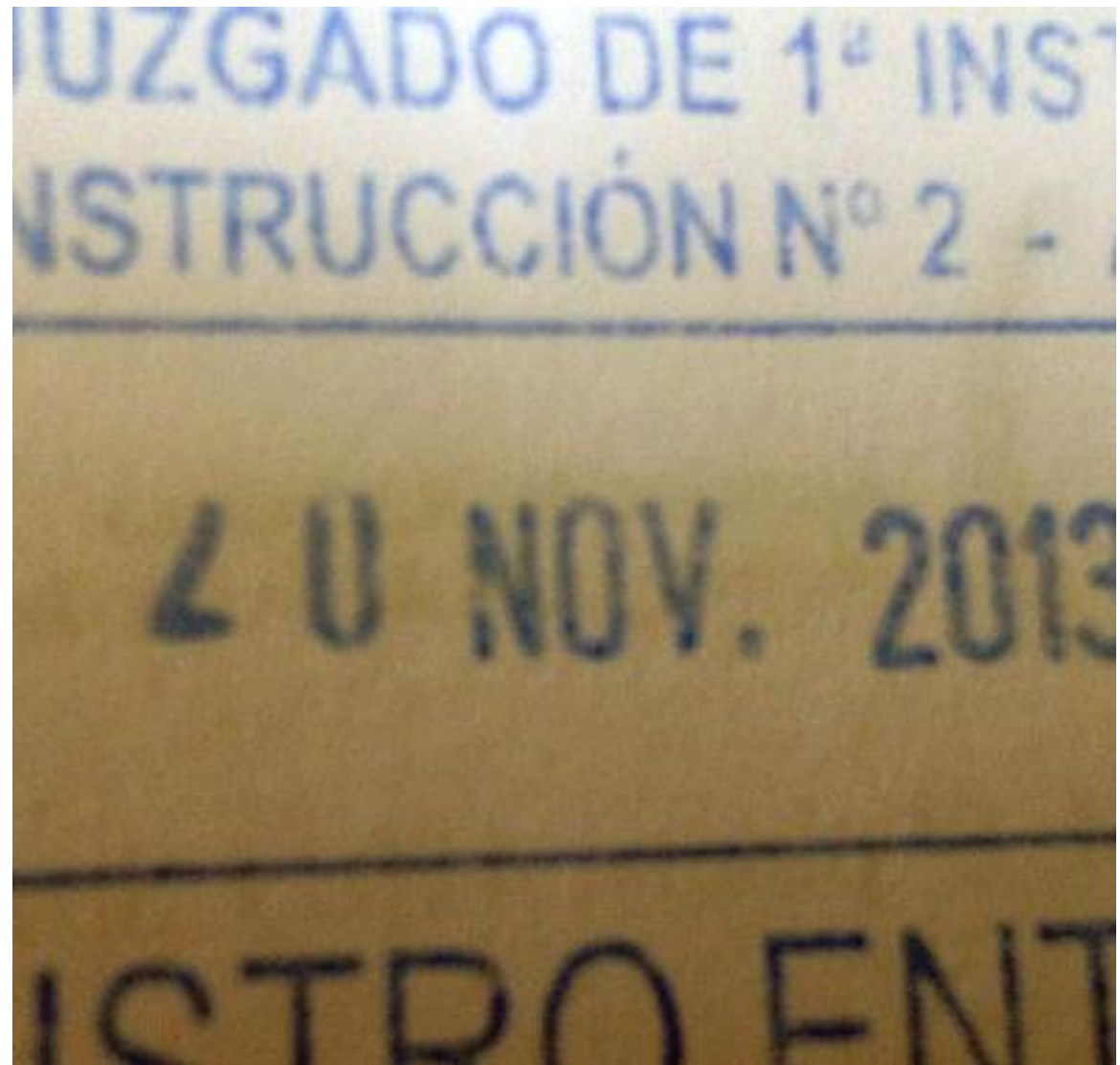


Protocolo reclamación

Vale, ¿por dónde empiezo?



Miedos:
Hay que
presentar la
demanda



Miedos:
Hay que ir a
Juicio



¿Cuándo hay una deuda?

- “cuando alguien no me paga”
- ¿Cuándo debió pagarme?
 - Cuando se pactó
 - Pago aplazado
 - Pago a buen fin
 - A la entrega del bien o realización del servicio



Reclamación Extrajudicial: Burofax

- El Burofax es un medio fehaciente de comunicación. Da fe :
 - Del remitente
 - Del destinatario
 - Y lo más importante
 - Fecha de recepción:
 - Dejar aviso: Un Burofax no entregado **por causa imputable al destinatario** por rehusarlo o no retirarlo de la oficina correspondiente **a todos los efectos es una notificación efectuada**. La jurisprudencia es meridianamente clara al respecto: **un Burofax no entregado por ser rehusado o no retirado no implica una acreditación de falta de conocimiento por parte del destinatario sino que por el contrario prueban la voluntad renuente (es decir, la renuncia a ser notificado) del mismo a recoger la documentación correspondiente** (Sentencia nº 31/2012 de AP La Rioja, Sección 1ª, 6 de Febrero de 2012).
 - Rechazarlo
 - Aceptarlo
 - Contenido

EL Burofax contenido: el poder de las palabras

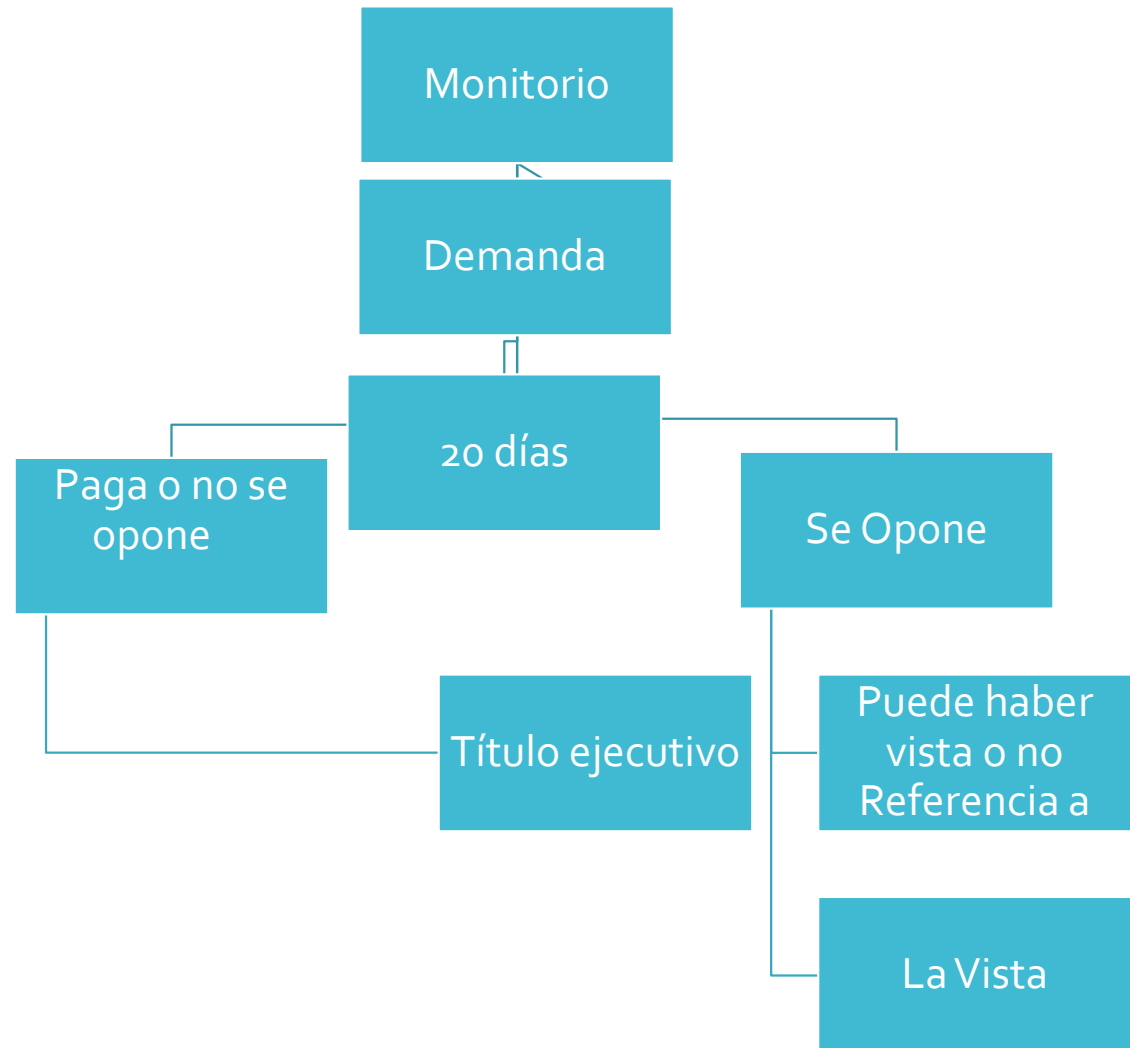
- Identificar en nombre de quien escribes
- Presentación: ¿qué palabras usar?
- Encabezamiento: Recordatorio del nexo que os une (contrato, relación comercial, etc.)
- Situación de desencuentro: NO PAGAN
 - ¿Hay que poner la cantidad concreta que se adeuda
 - No poner cantidad hacerlo forma genérica o en todo caso tirar arriba a no ser que se tenga clara y sea definitiva
 - Actos propios
- Invitación a resolver el conflicto de forma amistosa
- Cuidado con las amenazas!!!!



Otros medios de solución extracontractual

- La mediación :
 - Llegar a un acuerdo en una conversación guiada por un mediador que es una persona neutral, imparcial que ayuda a las partes a encontrar soluciones que satisfaga a las partes. Ganar-Ganar
- La Negociación:
 - Las dos partes buscan llegar a un punto de acuerdo sin la intervención de un tercero neutral

El procedimiento Judicial (esquema)



MONITORIO

Artículo 812 de la LEC

- RECLAMAR
- CANTIDADES
- LIQUIDAS
- VENCIDAS
- EXIGIBLES



Continuamos con el Monitorio

- Pero ¿Cómo hago una demanda?
- Puedo hacerla sin abogado ni procurador hasta 2000 € Art 23 LEC



La demanda

Art 51 de la lec

Art 46 de la

LEC y 98 LOPJ

- Encabezamiento ¿ A quién me dirijo?
- COMPETENCIA:
 - Domicilio demandado
 - Lugar de ejecución del contrato
- AL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA DE
- <http://www.cgpe.net/demarcacion.aspx>
- <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1288774671469/DetalleCartojus.html>

¡MUY
IMPORTANTE!
!!!

- ADJUNTAR CON LA DEMANDA ORIGINAL O COPIA COMPULSADA DE ESCRITURA DONDE SE HAGA CONSTAR QUE EL DEMANDANTE PUEDE REPRESENTAR A LA EMPRESA

La demanda III (hechos)

- Les presento: demanda monitorio
- Los Hechos:
- Sencillos
- Concretos
- Sin florituras
- Separados por “puntos”:
 - PRIMERO
 - SEGUNDO
 - TERCERO

La demanda V

- ¿Qué pido al Juzgado?:
 - ADMISIÓN
 - PRESENTADA DEMANDA MONITORIO
 - SE CONDENE AL DEMANDADO AL PAGO
 - FECHA NOMBRE Y FIRMA

¿Dónde la
presento?

- Registro de entrada de los Juzgados
- Problemática LEXNET



Ya he
presentado la
demanda y
ahora?

- La demanda se le da traslado al demandado que tendrá 20 días para que diga lo que tenga que decir por escrito, si es verdad o no.
- Si no dice nada obtendréis...

Título Ejecutivo



¿Qué es un título ejecutivo?

- Un título ejecutivo es aquel documento al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzado de una obligación que consta en él.



¿Y si contesta?

- Puede decir que tenemos razón y pagarnos
- Oponerse diciendo que no tenemos razón. Nos está retando, hay que batirse en duelo



Hay que ir a
Juicio



Ya tengo una
Sentencia y
ahora??

- Volvemos al Título ejecutivo. Si no ha pagado hay que ...embargar!
- Se presenta una demanda de ejecución con las mismas características que la de monitorio



Peculiaridades de la demanda de ejecución



- ANTE EL MISMO JUZGADO
- APORTANDO DECRETO
- BÚSQUEDA DE BIENES



¡Gracias por tu asistencia!

-Si te ha resultado interesante nos vemos en el taller-

Cómo optimizar tu reclamación de cobros

Con resultados saludables

JuanPedroSánchez

PSICÓLOGO DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

Consultor Organizaciones
Saludables

www.lapalancadelexito.com

@juanpsanchez

jpsanchez@lapalancadelexito.com



Francisco José Adán Castaño
Abogado | Mediador (miembro
del despacho Adán Castaño
abogados)

www.adan-castaño.com

@fcoadan_com

franacas@icav.es