

# ¿Cobro de morosos o baile de disfraces?

Por Pere J. Brachfield



**E**n lo referente al recobro de impagados, España tiene uno de los métodos más pintorescos a la hora de perseguir a los morosos recalcitrantes: enviar detrás del deudor a un cobrador disfrazado. Este método sólo se utiliza de forma habitual en nuestro país, que se ha convertido en una singularidad en el ámbito europeo de la recuperación de impagados a falta de cualquier normativa legal que regule la industria del cobro de deudas.

En Estados Unidos y en muchos países latinoamericanos está terminantemente prohibido el uso de cobradores disfrazados que acosen al deudor y que perjudiquen su imagen pública. En el resto de los países europeos está igualmente prohibida la utilización de cobradores disfrazados ya que se consideran una vulneración a los derechos de imagen e intimidad de los ciudadanos.

Si nos fijamos en el caso de Francia, como país más cercano, las empresas de recuperación de deudas deben cumplir

imperativamente con un requisito legal que pasa por hacer una declaración de alta en la actividad por escrito ante el procurador de la República. Además, tiene que haber un contrato legítimo cliente-acreedor en el que figuren todas las condiciones y modalidades de recobro. La empresa de cobros debe entregar un recibo al moroso por cualquier pago realizado y está obligada a liquidar lo antes posible al cliente-acreedor cualquier pago realizado e informarle de los acuerdos alcanzados con el moroso

Gracias a estas normas legales que fueron implementadas por un decreto en el año 1996, la recuperación de impagados en Francia es una actividad que goza de un prestigio profesional. En el país vecino –como en el resto de la UE–, las empresas de cobros son serias, cumplen con formalidad y eficacia su cometido. Por esta razón cuentan con la confianza de los clientes usuarios de estos servicios, y son muy utilizadas por las empresas que tienen deudas por cobrar.

**La práctica de seguir en plena calle al deudor da por supuesto que teme el perjuicio de su imagen**



En el estado español, y a pesar de la necesidad que tienen las empresas de poder gestionar adecuadamente sus impagos debido al problema endémico de morosidad que existe, las empresas de recobro todavía no se utilizan como en el resto de países europeos.

La explicación de por qué el nivel de contratación de empresas de recobro en España no es el mismo que el existente en el resto de Europa se puede deber precisamente a la imagen deformada que proyectan situaciones como la descrita de “persecución y acoso” de los morosos. Este fenómeno ha provocado el recelo de muchos empresarios, que ante la posibilidad de que se puedan emplear métodos coercitivos contra sus deudores, prefieren no acudir a las empresas de recobro. Evidentemente, ninguna empresa sería quiere ver perjudicada su imagen corporativa utilizando métodos poco éticos con sus clientes, por muy morosos que sean.

No obstante, es lamentable e injusto que el comportamiento ilícito de unas cuantas malas empresas haya empañado la imagen de todo el sector, pues en su mayoría se trata de empresas serias que llevan años prestando sus servicios con todo rigor, ética y profesionalidad y que merecen toda nuestra confianza.

## España: perseguir al deudor

La constitución española, en el capítulo de los derechos fundamentales de los españoles, dicta en su artículo 18: “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”. En consecuencia, enviar a un cobrador disfrazado de Pantera Rosa con un cartel que diga “estoy detrás de un moroso” a perseguir por las calles a un presunto deudor, o plantarse delante de su casa o de su





**El disfraz más conocido de los cobradores es el frac, aunque en la actualidad recibe competencia de otros como los gaiteros escoceses, los tunos universitarios e incluso la Pantera Rosa**



empresa, vulnera sus derechos constitucionales fundamentales. Pero a pesar de lo que dice la Constitución, no existe en España ninguna normativa que regule a estas empresas de recobro ni los procedimientos que se pueden emplear para reclamar las deudas.

El planteamiento teórico de enviar al cobrador disfrazado detrás del deudor es que el moroso acaba pagando su deuda para evitar que todo el mundo se entere de que es un mal pagador. Si el deudor paga enseguida la deuda, se supone que evita aparecer retratado ante la sociedad como alguien de poco fiar y, por consiguiente, podrá seguir haciendo negocios (en cambio, si no paga el débito acabará en el más absoluto descrédito).

Los demandantes de este tipo de servicios de cobro son aquellos empresarios que –indudablemente en un estado de impotencia y desesperación– no han conseguido que sus deudores les paguen y, ante la situación crítica que ello supone, están dispuestos a recurrir a cualquier método dentro de la legalidad vigente con tal de poder recuperar su dinero o al menos de hacer pasar un mal rato al moroso.

La agencia del Cobrador del Frac fue la primera de la Península Ibérica en utilizar a cobradores disfrazados para perseguir a los morosos, aunque informaciones recogidas en Argentina apuntan que la paternidad de la idea bien pudiera ser de una empresa de cobros de Buenos Aires que en los años setenta contrató a universitarios a los que vistió de chaqué y *galera* (sombbrero de copa), les dio maletines de cuero de color rojo brillante en los que se podía leer la leyenda “cobro de morosos” y les mandó en carros antiguos a visitar a los deudores. A estos elegantes cobradores se les llamó “los caballeros”, y su misión no era cobrar sino poner en evidencia al deudor ante sus vecinos y estimularle a pagar la deuda. El lema de la empresa de cobros era “de frac y de galera le cobramos a cualquiera”.

La popularidad de este método ha provocado que la gente asocie enseguida la imagen de un señor vestido de frac y sombrero de copa como el tenaz cobrador que se dedica a perseguir al escurridizo deudor por todas partes. Por este motivo, en el ámbito popular la imagen de un señor con sombrero de copa se ha convertido en el icono del perseguidor de morosos.

## El frac y otras extravagancias

Ahora bien: en los últimos tiempos al Cobrador del Frac le han salido muchos competidores. Eso sí, las otras empresas de recobro de impagados han cambiado de atuendo y disfrazan a sus cobradores de gaitero escocés, de caballero español con capa, de tuno universitario, de monje franciscano, de pregonero o del Zorro (el justiciero mexicano). En otros casos se han buscado trajes llamativos como fue el caso de la agencia de cobros que utili- ▶

# Tú lo que necesitas es pagar



Pues bien, si alguien me pidiera consejo sobre una forma de cobrar más original, le propondría un programa de televisión, para que toda España sepa quiénes son morosos, titulado "Tú lo que necesitas es pagar". En este *reality show*, audaces reporteros –un *mix* entre los que realizan las entrevistas en el programa de *Aquí hay tomate* y los audaces chicos de negro de *Caiga quien caiga*– perseguirían a los morosos, filmándolos continuamente y acosándolos con preguntas sobre cuándo iban a pagar sus deudas, hasta que se rindieran y reembolsaran íntegramente sus débitos. De esta manera, todos los espectadores podrían ver en televisión a los deudores recalcitrantes, con lo que millones de televidentes serían testigos de los hechos y conocerían la identidad de los morosos. Ésta sería la mejor manera de avergonzar a los malos pagadores y obligarles a cumplir de una vez con sus obligaciones.

En realidad, durante gran parte de la historia de España no ha sido el cobrador el que ha tenido que

ir disfrazado andando por la calle detrás del moroso, sino que era el deudor quien tenía que hacerlo, como castigo por su mala conducta. Esto era habitual en la Edad Media, cuando el moroso tenía que salir a la calle vestido con una indumentaria muy llamativa, o subido encima de un burro y vestido con túnicas con grandes cruces rojas y con una coraza en la cabeza, para que todo el mundo supiera que no pagaba sus deudas. Durante el paseo, todo el pueblo podía mofarse del infortunado deudor, insultarlo e incluso tirarle toda clase de objetos. El escarnio público debía servir para escarmantar a los morosos y disuadir a los demás ciudadanos de caer en la tentación de convertirse en malos pagadores, aunque en aquella época los deudores más desafortunados acababan en la cárcel o, todavía peor, en la horca. Suerte tienen los morosos impenitentes de que las empresas de cobros actuales no utilicen esta tradicional forma de escarmiento.

## Exponer a los morosos al gran público, por ejemplo a través de un *reality show* en televisión, podría obligarlos a pagar sus deudas para salvar su reputación

► zaba al “cobrador rojo” (sin que tuviera significado político), o la agencia que enviaba a un cobrador vestido de verde botella o de amarillo canario. Otras agencias utilizaban cobradores disfrazados de payaso o de oso de peluche. Incluso una agencia de cobros usaba un cobrador disfrazado de Pantera Rosa para poner en evidencias a los morosos. Curiosamente, este disfraz de Pantera Rosa es el que más ha fascinado fuera de España, ya que en numerosas publicaciones extranjeras especializadas en el mundo del crédito se ha hablado de “las Panteras Rosas españolas” que siguen a los morosos por las calles.

Todas estas empresas basan su gestión en presuponer que el deudor siente temor a la difusión pública de su condición de moroso pertinaz, por lo que preferirá pagar antes de que se perjudique su reputación. Sin embargo, una cosa es la teoría y otra la realidad, puesto que a muchos morosos les da igual que les sigan por la calle cien cobradores disfrazados, ya que no piensan pagar (estos morosos están ya tan desacreditados que la difusión pública de su condición les deja indiferentes). Bien se podría dar el caso de que un moroso recalcitrante fuera por la calle seguido por una comparsa de cobradores disfrazados enviados por sus acreedores. Y es que si todos los acreedores tuviesen la misma idea de utilizar un cobrador disfrazado la gente pensaría que se trata de una fiesta de carnaval o de un baile de disfraces que pasa por la calle y el moroso pasaría desapercibido.

En los últimos tiempos ha entrado en el ruedo una nueva empresa de cobros. Estos días se puede ver por las calles a un cobrador disfrazado de torero, con su traje de luces completo y montera reglamentaria: es “el torero del moroso”. Aunque se pudiera pensar que este disfraz de torero es solamente una nueva versión de cobrador de morosos disfrazado, éste tiene una especial carga psicoló-

gica. Los morosos profesionales son unos auténticos expertos en torear a sus acreedores; son unos maestros en el arte del capote y, después de varias faenas, dejan a sus pobres acreedores exhaustos y sin haber cobrado un céntimo. La revancha del acreedor es enviar al deudor un cobrador disfrazado de torero, con lo que se cumple aquella antigua máxima que dice “quien a hierro mata, a hierro muere”.

De todos modos, sorprende que las agencias de recobro de morosos se hayan olvidado del mejor disfraz para perseguir a los morosos contumaces: el de “Teniente Colombo”: ¿quién mejor que aquel infatigable, latoso y pesado detective de la tele, vestido con su sempiterna gabardina arrugada y mugrienta, para ir detrás del moroso hasta que por agotamiento se rinda y pague sus deudas?

En España no sólo se utilizan los disfraces para cobrar a los morosos; también los hombres de negocios importantes los han utilizado alguna vez para reivindicar sus demandas. Por ejemplo, están los disfraces que utilizaba el Sr. **Ruiz Mateos** para atraer la atención mediática y difundir sus demandas cuando el caso Rumasa (además de canear ante las cámaras de televisión a cierto ministro de Economía). Estos disfraces permitieron al Sr. Ruíz Mateos salir en todos los medios de comunicación en horas de gran audiencia y obtener con ello una gran popularidad. □

---

Reportaje de **Pere J. Brachfield**, morosólogo, presidente de la **Asociación de Gerentes de Crédito de Cataluña** y **Profesor de EAE** con fotografías de **Photonica**, **William Whitehurst**, **Christian Simonpietri** / **CORBIS SYGMA**