

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

Esta sesión es un extracto de un curso de 10h.



Las 4 "ar" de
cualquier
empresa

Las 4 "ar"

- Firmar
- Ejecutar
- Facturar
- Cobrar

La 5ª "ar"

¿Y si no me pagan en el
plazo acordado?

Reclamar

¿Qué supone
que un cliente
no me pague en
el plazo
acordado?

No es un problema ¡Son diez!

1. El propio impagado
2. Conlleva un coste financiero
3. Sigo pagando impuestos, gastos y proveedores
4. Reducción del beneficio
5. Supone un castigo en toda regla
6. Puede llevar a discusiones internas improductivas
7. Cabreo
8. Ansiedad
9. Rumiación improductiva
10. Insomnio

Pérdida de dinero, tiempo y salud

Lo primero...

Prevenir

Prevención

Contratos bien hechos
Investigación solvencia
Por escrito mucho mejor
Asesoría jurídica



Usa tu Smartphone y
conecta con kahoot.it



**Pero... ¿Somos tan lógicos y
racionales como creemos?**

Juego del Ultimátum

redes
psicobiología

2

Efecto primacía

Juan

Inteligente

Diligente

Eficaz

Crítico

Testarudo

Envidioso

Jorge

Envidioso

Testarudo

Crítico

Eficaz

Diligente

Inteligente

Errores Cognitivos

- Pensamiento polarizado
- Generalización
- Abstracción selectiva o filtrado
- Inferencia arbitraria
- Maximización – Minimización
- Personalización
- Pensamiento profético
- Lectura del pensamiento
- Adivinación de la intención

3 Miedos frecuentes



Cóctel explosivo



Inteligencia Emocional

Arrastramos cultura racionalista

Left brain

I am the left brain.
I am a scientist. A mathematician.
I love the familiar. I categorize. I am accurate. Linear.
Analytical. Strategic. I am practical.
Always in control. A master of words and language.
Realistic. I calculate equations and play with numbers.
I am order. I am logic.
I know exactly who I am.

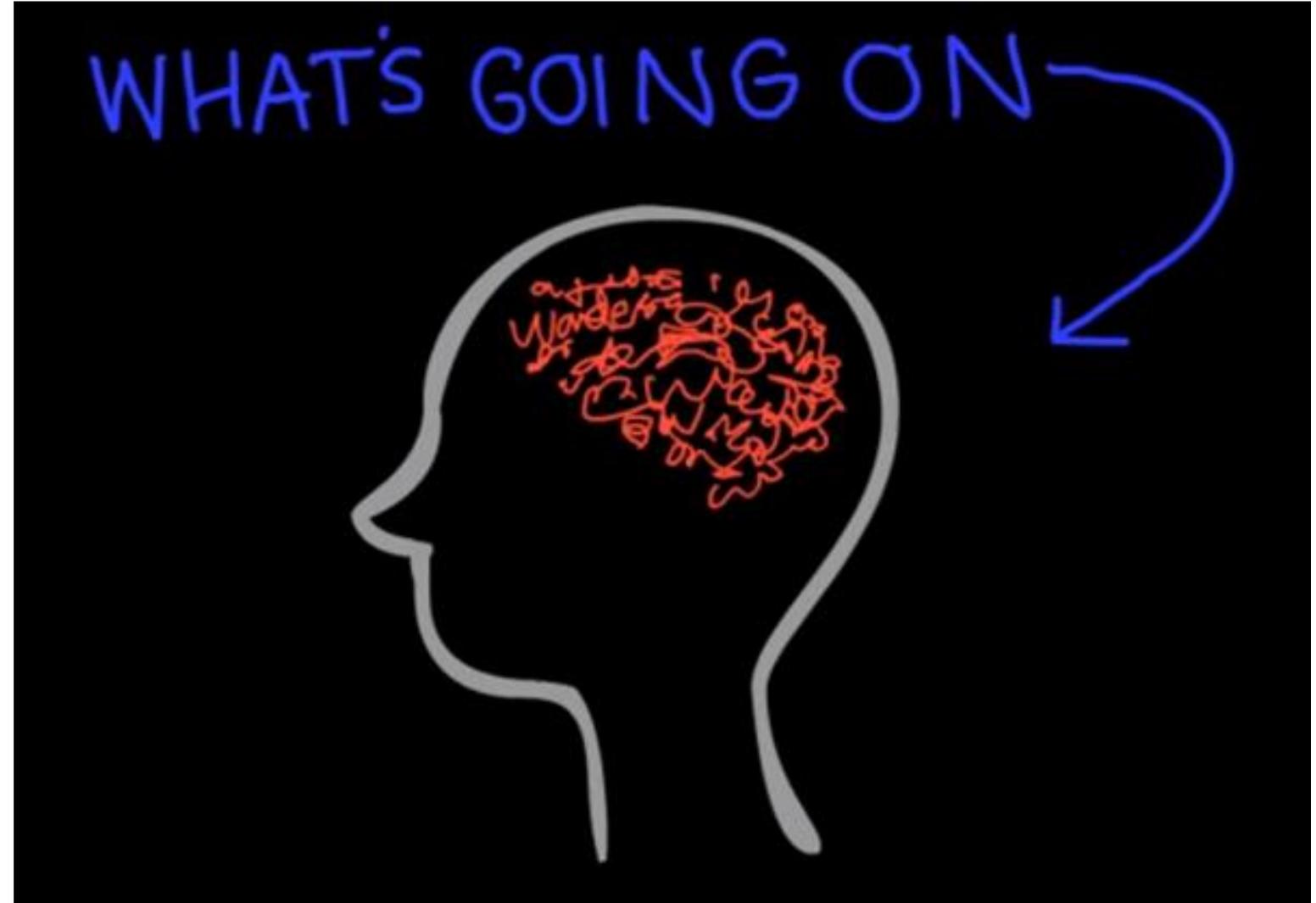
Right brain

I am the right brain.
I am creativity. A free spirit. I am passion.
Yearning. Sensuality. I am the sound of roaring laughter.
I am taste. The feeling of sand beneath bare feet.
I am movement. Vivid colors.
I am the urge to paint on an empty canvas.
I am boundless imagination. Art. Poetry. I sense. I feel.
I am everything I wanted to be.



Mercedes-Benz
The best or nothing.

Autoconsciencia
Vs
Piloto automático

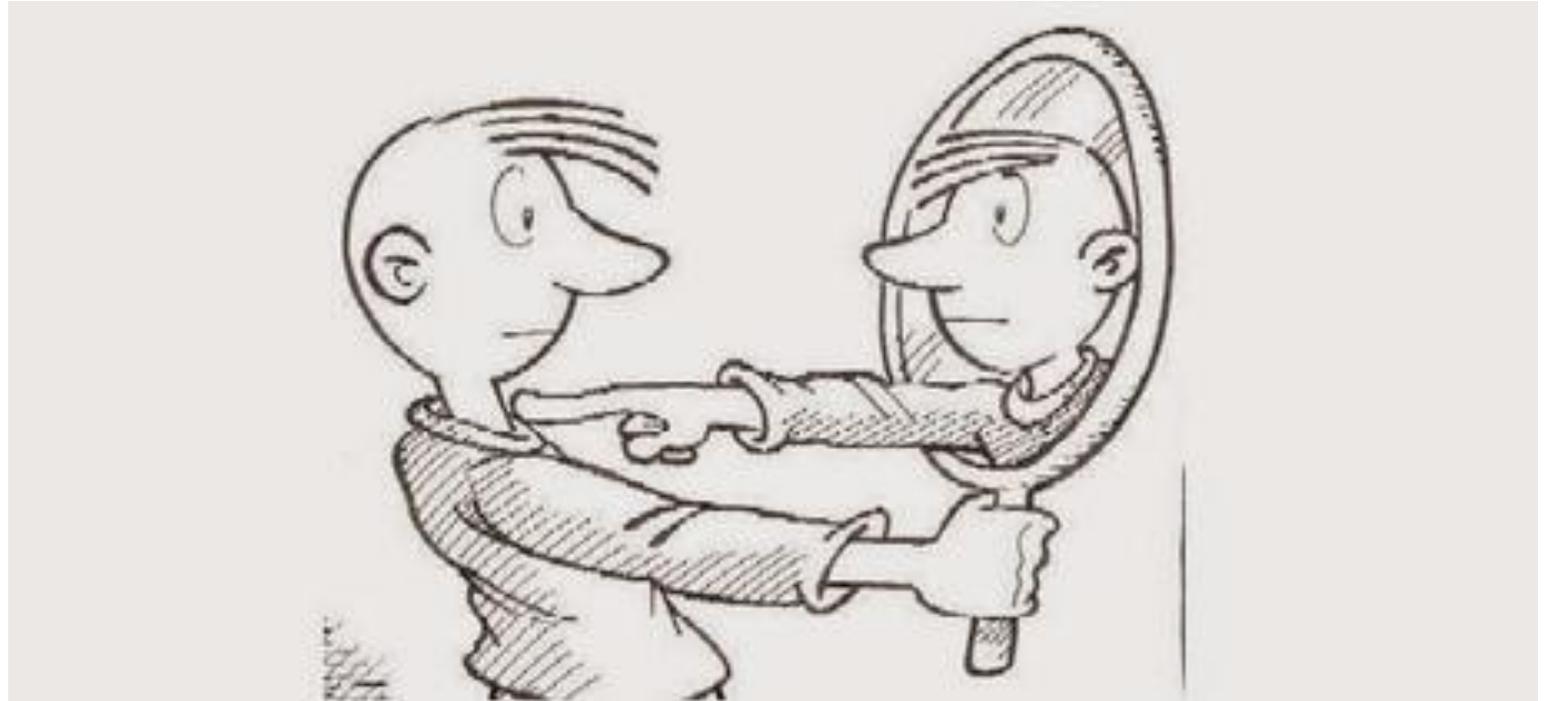


¿Qué emociones tengo a la hora de reclamar un cobro?

¿Qué utilidad tienen?

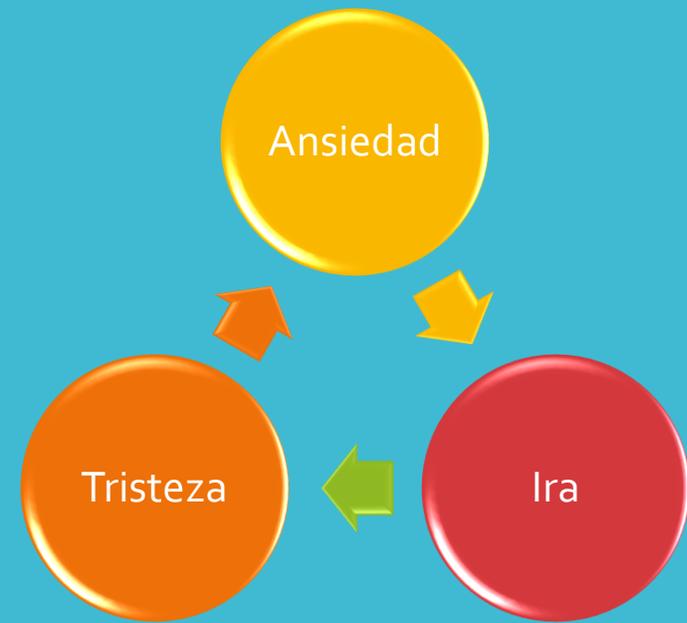


Autoconocimiento

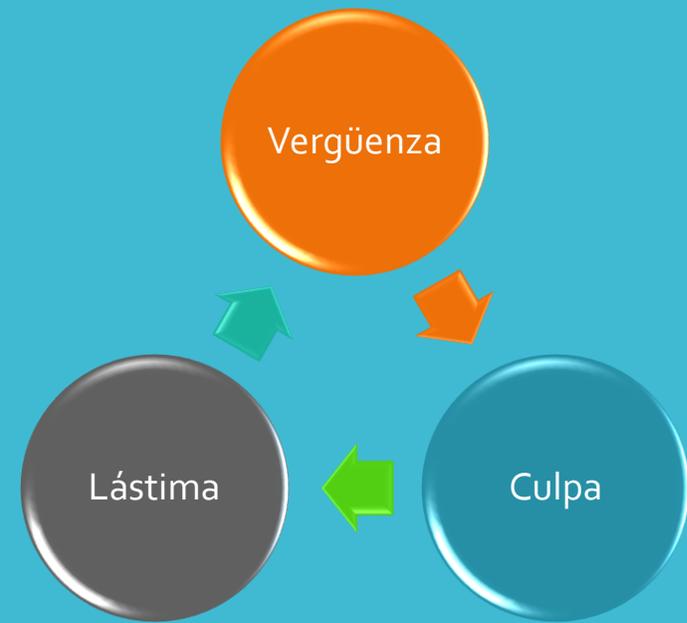


¿Cómo me relaciono emocionalmente con el dinero?

Cuidado con el triángulo Agresión-Derrota



Cuidado con el triángulo
Huida-Evitación



Recomendaciones
para mantener el
equilibrio razón-
emoción.

- Practicando las “4A’s”:
 - Atención plena (*consciencia*)
 - Alimentación saludable (equilibrada)
 - Actividad aeróbica (150’ semanales, OMS)
 - Almohada (entre 6h y 8h.)

La reclamación
saludable tiene
en cuenta las
necesidades
propias y
ajenas



Inteligencia Emocional en la comunicación verbal, no verbal y escrita

Vale, ¿por dónde empiezo?



¿Quiero mantener y conservar este cliente?

Miedos:
Hay que
presentar la
demanda

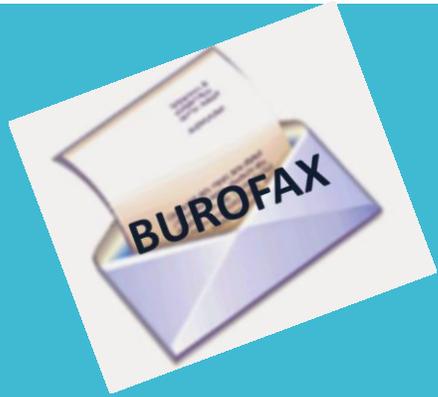


Miedos:
Hay que ir a
Juicio



¿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 Buofax 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 por 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

Reclamaciones Judiciales



Reclamaciones
Judiciales

Procedimiento Ordinario

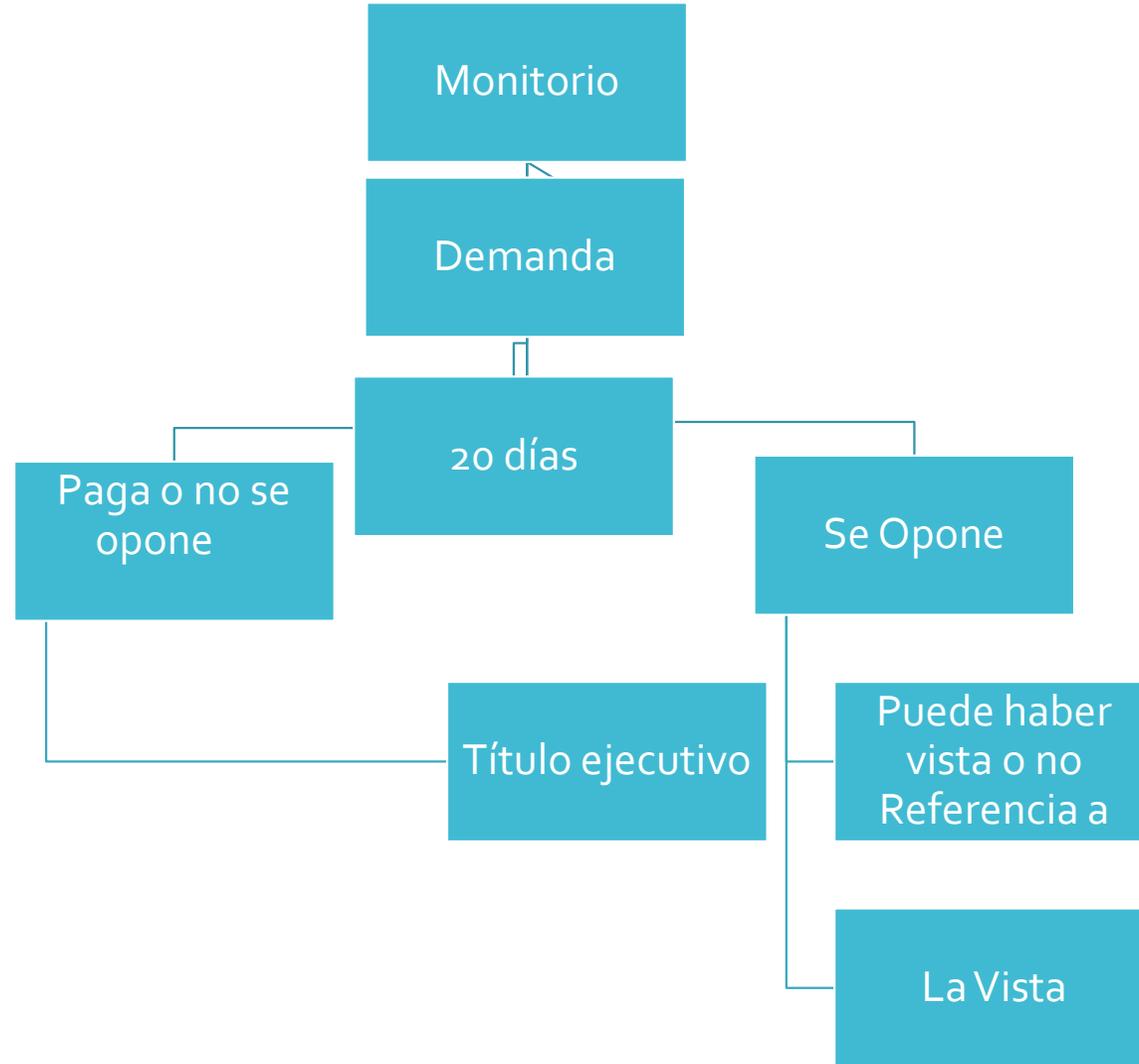
Procedimiento Verbal



Monitorio



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



¡MUY
IMPORTANTE!
!!!

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

¿Dónde la
presento?

- Registro de entrada de los Juzgados
- Problemática LEXNET



Ya he
presentado la
demanda y
ahora?

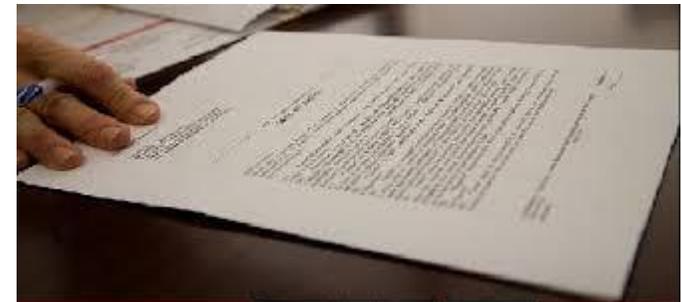
- La demanda se le da traslado al demandado que tendrá 20 días para que diga lo que tenga que decir por escrito, si es verdad o no.
- Si no dice nada obtendréis...

Título Ejecutivo



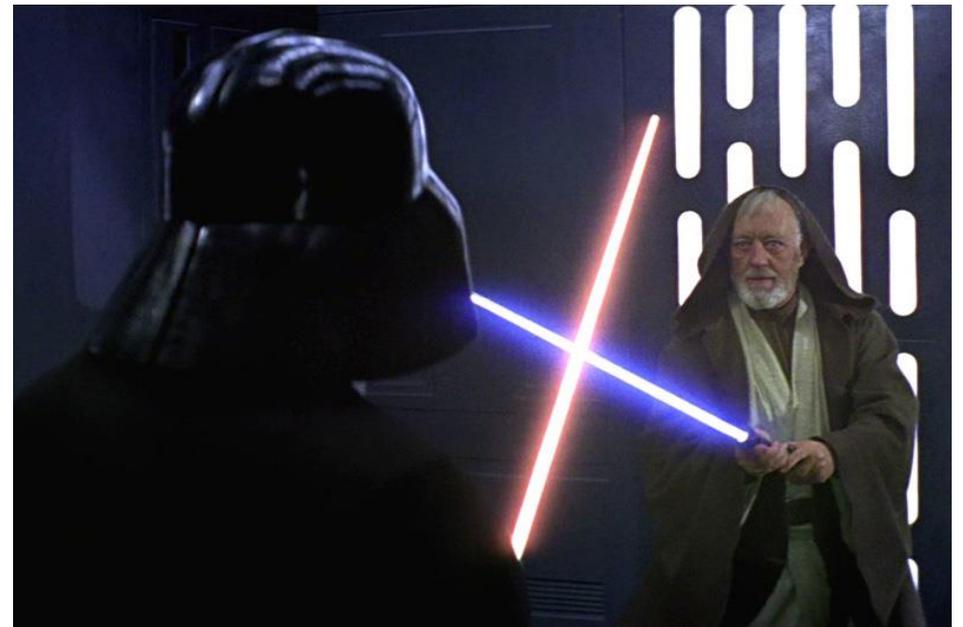
¿Qué es un título ejecutivo?

- 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 solicita sin más o 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



¿Preguntas?

Síguenos también en redes sociales

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

Créditos

Imágenes bajo licencia Creative Commons

(Fuentes: Flickr, Google)



Imágenes:

Mercedes Benz

Los Simpson

Ministerio de Justicia

La Palanca del Éxito, S.L (Kolima, 2016)

Cojín N°3 (catálogo pocoyo)

Esquemas: elaboración propia

Vídeo:

El juego del ultimátum (programa Redes)