

EDUCACION FINANCIERA: ENTENDER QUE LE PUEDEN FACTURAR LAS ARRENDADORAS, PUEDE AYUDAR ALIVIAR EL BOLSILLO DEL CONSUMIDOR.

EDWIN LIZARAZO LUNA

RESUMEN

La problemática asociada a los procesos de cobranza en especial a los arrendamientos, son una fuente importante de abusos por parte del sector inmobiliario, incluso desde antes que la persona entre en un proceso de cobro. Lo que atrae la atención es buscar mayor publicación e información sobre asuntos que hoy para el común resultan ser muy cotidianos, dado que muchos no tienen el fácil acceso a la vivienda, acceden al servicio de arrendamiento, pero que no prestan atención que si le pueden cobrar y que no.

PALABRAS CLAVES

Educación Financiera, Cobranza, Mora, Normatividad.

The problems associated with the collection processes, especially leases, are an important source of abuse by the real estate sector, even before the person enters a collection process. What attracts attention is to seek more publication and information on issues that today for the

common turn out to be very daily, since many do not have easy access to housing, access the service lease, but do not pay attention that if they can Charge and what not.

KEYWORDS

Financial Education, Collection, Mora, Normativity.

INTRODUCCION

Este artículo, tiene como fin despertar el interés por la colectividad usuaria de los servicios de arriendo, para que tome consciencia y analice las recomendaciones a la hora de enfrentarse a los abusos de estas entidades, que se aprovechan de las diferentes necesidades para cambiar las reglas de juego para el beneficio propio desconociendo derechos que existen sobre diferentes procesos y de las diferentes actuaciones que sobrepasan irresponsablemente lo contemplado en la normatividad y la ley, donde se identifican prácticas no autorizadas, por lo que se revisa lo que algunas entidades arrendadoras liquidan, para determinar si está o no reglamentado por el ente de control.

A través del estudio se repasaran algunas de las prácticas no autorizadas y que le pueden resultar estar afectando su bolsillo y su tranquilidad.

MARCO TEORICO

Cobro Pre Jurídico, Cargo Por Cobranza Concepto 2011056376-001 del 13 de septiembre de 2011. Este concepto surge como una propuesta para que la Superintendencia Financiera entre a regular supervisar y los porcentajes que cobran las entidades por honorarios de cobranzas de la gestión de cobro pre jurídica tendiente a la recuperación de cartera, puesto 115 Algunas de las tutelas objeto de revisión de la Corte Constitucional referente al tema T-412 de 1992, T-340 de 1993, T-411 de 1995, T-494 de 2002, T-814 de 2003 y T-798 de 2007 50 que el proponente manifiesta que dichos porcentajes son excesivos y abusivos.

La circular externa 048 del 2008, *“los mecanismos de cobranza prejudicial deben constituirse en formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes; su ejercicio no podrá constituir una fuente adicional de conflictos ni proponerse como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás*

garantías de imparcialidad que asegura el proceso”

Boletín Jurídico N° 17 Noviembre–Diciembre 2008: *“La reglamentación no define lo que se considera “horarios adecuados” para que las entidades vigiladas adelanten su gestión de cobranza para la recuperación de cartera morosa toda vez que no se trata de imponer un determinado horario para su desarrollo pues una previsión de tal naturaleza podría llegar a ser inoperante.*

Cada actividad adelantada para la gestión de cobranza dependerá del perfil del cliente y deberá quedar registrada en el historial del deudor”

Ley 1266 de 2008, también conocida como Ley de Habeas Data, se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos.

Artículo 305 Código Penal: Usura. Adicionado por el art. 34, Ley 1142 de 2007. *“El que reciba o cobre, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios a plazo, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el período correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Bancaria, cualquiera*

sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla, incurrirá en prisión de dos (2) a cinco (5) años y multa de cincuenta (50) a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes”

Godoy, (2006), pág. 160 manifiesta la importancia de tener una cartera sana, donde las políticas y esfuerzos encaminados a esta tarea debe ser un proceso integral.

Según, Moyer, Mc Guigan, Kretlow, (2005) entre los métodos de cobranza que tienen para emplear las diferentes empresas para que se le debido proceso y recuperación de la cartera.

METODOLOGIA DE ESTUDIO

El tipo de investigación que se llevará a cabo será exploratorio ya que es una investigación que no se ha realizado en la ciudad de Bucaramanga y que tiene como objetivo revelar un posible problema en los procesos de recuperación de la cartera. Para el estudio se utilizará la recolección de información directa de las técnicas usadas por las inmobiliarias al llevar a cabo los procesos de cobranza, posteriormente se aplicará un instrumento de recolección de información primaria con las cuales se pretende recolectar información que permita comparar y

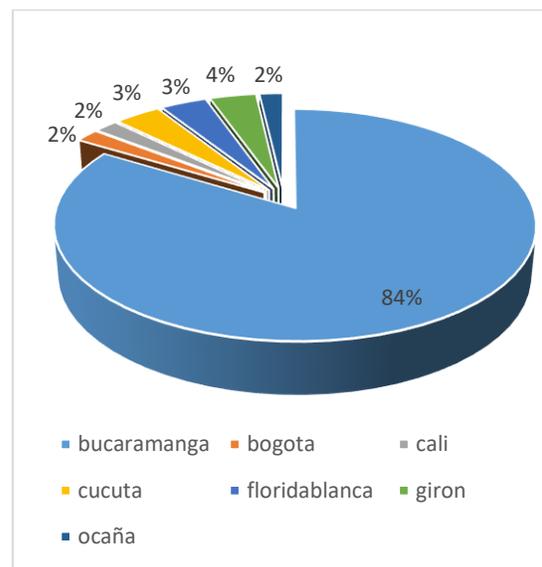
cuantificar, la cantidad de inmobiliarias que incurren o no en este problema.

RESULTADOS

En el estudio que se está adelanta en una primera fase se recolecta información de 52 observaciones producto de la recopilación de facturas que los usuarios muy gentiles compartieron y que tienen presencia en la ciudad de Bucaramanga, entre lo observado de la facturación se puede destacar.

UBICACION PREDIOS ANALIZADOS

Gráfico 1. Localización predios



Fuente: Información archivo, elaboración propia.

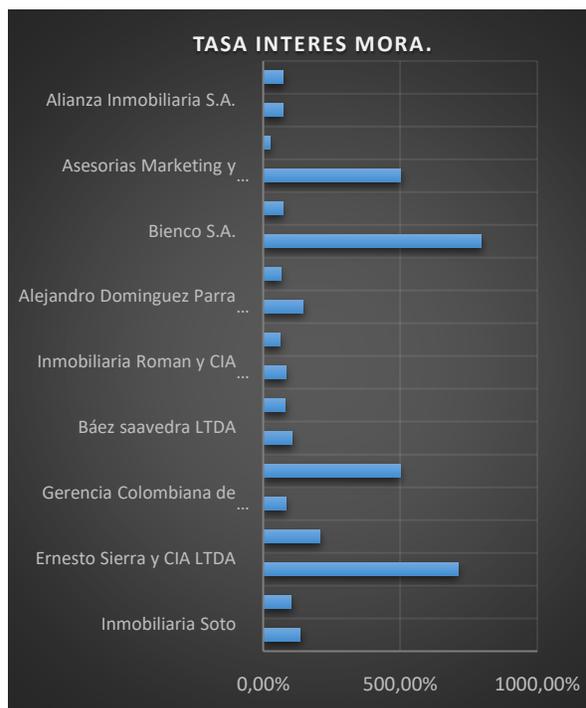
La presencia de otros predios en el estudio, es porque algunos de los entrevistados, entregaron información de inmuebles de ciudades diferentes de Bucaramanga.

De la facturación recolectada, se evidencio información de 39 Inmobiliarias de las cuales repite facturación, Alejandro Domínguez Parra (4), Alianza Inmobiliaria (2), Bienco (2), Corviviendas (2), Esteban Rios Ltda y Frias Ordoñez y cia (4).

INTERESES ELEVADOS

Entre las evidencias se recolecto datos que muestran los elevados intereses, y como el 38,5% de las observaciones cobran tasas elevadas de mora, dado que en los primeros días o antes de los 16 días de mora, solo deberían cobrarse intereses moratorios, y algunas de las muestran superan ampliamente los topes moratorios registrados a la hora de la facturación.

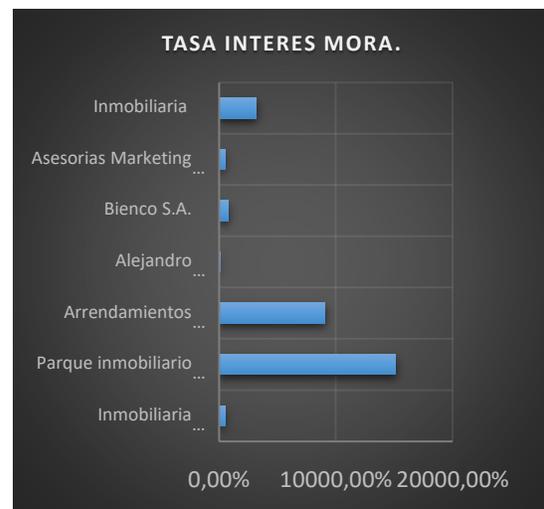
Grafico 2. Intereses Mora (%)



Fuente: Información archivo, elaboración propia

Para que la gráfica lograra apreciar las estrambóticas tasas de interés, se colocó en dos gráficos, en el grafico 2 con los que cobran intereses moratorios en una escala del 0% al 1000% y en el grafico 3 con tasas de interés astronómicas, donde se agrupan las cuatro tasas de interés más altas más las que no se incluyeron en la gráfica 2 por ser muy elevadas.

Grafico 3. Intereses Mora en extremo elevados(%)



Fuente: Información archivo, elaboración propia

COBROS AUTOMATICOS

Los cobros automáticos en el estudio, se interpreta por aquellos valores que las inmobiliarias están cobrando, solo por cumplir una fecha, sin que este signifique alguna actividad para la recuperación, sin embargo en la segunda fase, se aspira tener mayor profundidad sobre este aspecto y que no se puede evidenciar físicamente en la facturación. Entre lo hallado se puede afirmar que el 19,2% de

las observaciones utilizan esta práctica inadecuada.

CUANDO NO DESGLOSAN LA FACTURA DE ARRIENDO

El 66,7% de las observaciones, se evidencia que las entidades arrendatarias no desglosan ni especifican los diferentes conceptos que al arrendatario le están facturando, que en el caso del que cancela puntual, no tendrá problema alguno, pero en el que entrara en mora, se vería bastante afectado, dado que hay entidades que de manera irresponsable abusan cuando realizan las liquidaciones y encima no explican los diferentes conceptos.

OTRAS QUEJAS DE LOS USUARIOS O QUE UTILIZAN SERVICIOS DE ARRIENDO Y QUE SE EVIDENCIAN EN LA FACTURACION

Es muy claro entender lo que hasta el momento del estudio avanza, por lo que hay que ampliar las diversas maneras de recolección de información, para poder reunir información clave de varias inmobiliarias que no cumplen la norma, cuando la desconocen realizan el cobro pre jurídico, cuando no debía hacerlo.

Otra de las quejas de los usuarios, es que en los cambios de contrato o de año, las alzas no son fundamentadas y con altos niveles de aumento, superan

ampliamente la tasa utilizada por la inflación.

Por otro lado, la facturación en algunas de las arrendadoras, no poseen una presentación adecuada, y en otros casos, la facturación no llega a los usuarios.

Entre otras cosas, se halló que muchos de los usuarios de las arrendadoras, no reconocen los gastos que se les están cobrando, como también la empresa no informa o no evidencia los diferentes cobros que se le hacen.

CONCLUSIONES

A través del estudio, se encontró que muchos de los usuarios de servicios de arriendo, no conocen a ciencia cierta, que les están facturando, por eso las personas que toman este servicio, deben primero que todo, no quedarse atrasados, segundo si ya se dio esta situación, tener muy claro que le facturan, y solicitar toda la información concerniente, dado que existen muchas inmobiliarias que no informan, o no detallan los servicios, etc.

Se concluye también que existe un cobro elevado en las moras presentadas en los usuarios, y que están presentes en la facturación, que adicionalmente se realizan cobros excesivos dentro del proceso pre jurídico y que muchas de las arrendadoras desconocen tanto topes,

Edwin Lizarazo Luna

Abusos de las Arrendadoras superan en ocasiones al Paga Diario

como reglamentación y procesos debidos de recuperación de cartera.

RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que se deben tener en el uso de servicios de arrendamiento por intermedio de terceros, es aclarar desde el inicio los diferentes cobros, como se va a realizar la facturación, los periodos donde debe cancelar, así mismo, como las diversas formas de pagar a tiempo.

Es importante preguntar los diferentes conceptos que le facturan cada mes, porque de alguna manera debe estar desglosado en lo que cancela.

El hecho que en el contrato se especifiquen ciertos valores, no implica que el usuario no tiene derechos, que en muchos casos están por encima del contrato, por ejemplo, los topes en los cobros en fechas diferentes en las pactadas de manera ordinaria, que por lo general son los primeros cinco días.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Gallo pallo, h. G. (2013). Plan de estrategias competitivas para mejorar el proceso general de cobranza de la cartera vencida del banco nacional de fomento, sucursal quevedo, período 2010 (Doctoral dissertation).

Fonseca Ramos, P. E. (2013). Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la cooperativa de ahorro y crédito de la producción Ltda. Matriz Ambato, período 2011 (Bachelor's thesis).

Ley 1266 de 2008, Ley de Habeas data

La circular externa 048 del 2008, Superintendencia financiera.

Artículo 305 Código Penal: Usura. Adicionado por el art. 34, Ley 1142 de 2007.

Boletín Jurídico N° 17 Noviembre– Diciembre 2008 (Horarios adecuados de cobranza)