

DESPACHOS DE COBRANZA

¡Que no te espanten! Conoce cómo funcionan, tus derechos y sus obligaciones.

Una de las facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es regular a las entidades comerciales relacionadas con los despachos de cobranza, así como el procedimiento para el trámite de quejas y sanciones.



Entidad comercial

Se conoce como entidades comerciales a las sociedades que habitualmente otorgan créditos, préstamos o financiamiento al público, es decir, créditos al consumo.¹

Despacho de cobranza

Persona física o moral que actúa como intermediario entre la entidad comercial y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos otorgados por las entidades comerciales.

Crédito al consumo

Según el Banco de México, las tarjetas de crédito bancarias y departamentales constituyen uno de los principales canales de crédito al consumo y uno de los medios de pago más populares.²

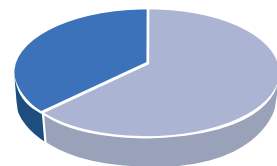
Créditos en tiendas departamentales

Las tarjetas departamentales se emiten con los recursos propios de la tienda y solo pueden usarse en los establecimientos que pertenecen a la cadena o con los que exista un convenio.

Estas tarjetas están orientadas a las personas consumidoras con el fin de que dispongan anticipadamente de recursos para comprar bienes y servicios que pagarán en un futuro.

En México, en 2021,

27.3 millones
de personas entre **18 y 70** años
tenían algún tipo de crédito
formal.³



61.3 %

fueron créditos a través de
tiendas departamentales o
de autoservicio.

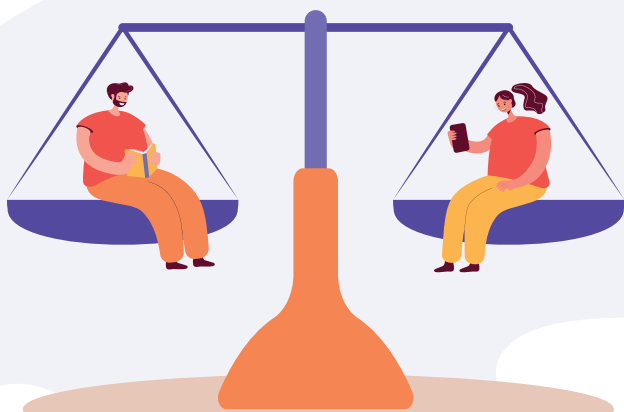
Pago con tarjeta

Los pagos con tarjetas bancarias de crédito, débito y departamentales han tomado mayor relevancia durante los últimos años en México porque ha aumentado el número de comercios que aceptan este método de pago.

¹ Un crédito al consumo es aquella operación celebrada por las Entidades Comerciales, tales como créditos directos, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento resolvente asociado a una tarjeta.

² Procuraduría Federal del Consumidor. (19 de noviembre de 2019). "Tarjetas departamentales. La otra cara del crédito", en <https://www.gob.mx/profeco/documentos/tarjetas-departamentales-la-otra-cara-del-credito?state=published>

³ Procuraduría Federal del Consumidor. (2 de febrero de 2023). "Buró de crédito. Tu historia mejor contada", en <https://www.gob.mx/profeco/documentos/buro-de-credito-tu-historia-mejor-contada?state=published#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20informaci%C3%B3n%20m%C3%A1s,la%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito%20bancaria>



Si tienes problemas con un despacho de cobranza, recuerda que la ley está de tu lado.

La Profeco te cuida

Los proveedores de bienes o servicios tienen responsabilidad en la forma en la que sus colaboradores actúan, en este caso, los despachos de cobranza.⁴

La Profeco tiene facultades para regular a los despachos de cobranza contratados por entidades comerciales. Esto significa que si un despacho no cumple con sus obligaciones, la entidad comercial será la responsable de dicho incumplimiento, lo que podría derivar en una sanción económica para ella.

Obligaciones de los despachos

Los despachos de cobranza tienen mala fama debido a que realizan sus actividades con prácticas no apropiadas. Por eso, es importante que conozcas tus derechos y las obligaciones que ellos tienen.

Los despachos de cobranza no podrán:

- ▶ Dirigirse a personas distintas a ti, la persona obligada solidaria o la persona aval, y mucho menos a personas con discapacidad, menores de edad o adultos mayores, salvo que estos últimos sean los responsables de la deuda.
- ▶ Establecer contacto en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado a la entidad comercial.
- ▶ Enviar comunicaciones a terceros en las que se dé a conocer el incumplimiento del pago.⁵
- ▶ Realizar visitas o llamadas telefónicas a tu domicilio entre las 22:01 y las 06:59 horas, de acuerdo con los husos horarios de tu región.
- ▶ Usar lenguaje ofensivo, obsceno o palabras altisonantes, así como acosar o amenazar al comunicarse contigo, tus avales, deudores solidarios, así como familiares, amigos o compañeros de trabajo.
- ▶ Colocar al exterior de tu domicilio o de tu empleo algún cartel que haga referencia al adeudo existente.
- ▶ Ostentarse como representantes de un juzgado u otra autoridad, o emplear documentos que aparenten ser escritos judiciales.
- ▶ Enviarte correspondencia con leyendas exteriores que hagan visible que se trata de un cobro.
- ▶ Emplear medios masivos de comunicación o difusión con el propósito de hacer pública tu deuda.
- ▶ Recibir de manera directa el pago del adeudo.
- ▶ Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "no disponible", "confidencial", "oculto", "privado" o cualquier otra leyenda que imposibilite su identificación.

⁴ Artículo 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

⁵ Con excepción de deudores solidarios o avales.

Conoce tus derechos

Antes de que el despacho de cobranza inicie con la negociación o reestructuración, debe:



Contar con una constancia fidedigna de que existe tu adeudo.⁶



Dirigirse a ti de manera respetuosa y en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 horas.



Proporcionarte los datos de identificación (nombre, razón social, domicilio y teléfono) de la entidad comercial que otorgó el crédito, del despacho y de la persona encargada de la cobranza.



Indicarte el importe a pagar y el desglose del monto principal, intereses ordinarios, moratorios, comisiones y cualquier otro costo extra, además de la fecha de cálculo y las condiciones para liquidar el adeudo.



Entregar a ti y a la entidad comercial los documentos con la información de la negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento.

¿Qué sucede cuando terminas de pagar?

Una vez liquidado el adeudo, deben entregarte la carta finiquito o de no adeudo expedida por la entidad comercial, así como realizar las gestiones de baja del buró de crédito.

⁶ Sin embargo, no pueden iniciar con esas actividades previo a la fecha de pago.



Teléfono
del **consumidor**
55 5568 8722 - 800 468 8722

de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas,
sábados, domingos y días festivos
de 10:00 a 18:00 horas.



denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
asesoria@profeco.gob.mx



@AtencionProfeco
@Profeco



ProfecoOficial

Artículo escrito por la Dirección General de Procedimientos de la Procuraduría Federal del Consumidor.