

“7 CONSEJOS VITALES QUE UN COMERCIANTE DEBE OBSERVAR PARA EVITAR PERDIDAS EN LA VENTA DE MERCANCIAS A CRÉDITO”

Por Lic. Romelio Hernández, Hernández, Mérito & Hurtado S.C.

La forma tradicional del comercio, ha sido una basada en la confianza y en la práctica negocial de buena fe. Desde tiempos antiguos la práctica generalizada en el comercio era una en la que predominaba y reinaba el contrato consensual, el trato de palabra, el cual en la mayoría de las ocasiones era mucho mas efectivo y su cumplimiento estaba mejor garantizado que una venta documentada, que un contrato escrito. Hasta hace pocos años además, era suficiente una llamada telefónica por parte de nuestro cliente, para enseguida enviar las mercancías requeridas y culminar un redituable negocio. El pago era al contado, o en su defecto, el crédito era limitado y reducido al mínimo.

Los tiempos han cambiado. Las grandes empresas y los negocios de orden internacional, las nuevas formas de organización empresarial, la innovada tecnología y con ello el desarrollo del comercio y la forma tan fría de ejercerlo, han obligado a nuevas formas de conducir nuestras ventas. El crédito juega un papel fundamental, y resulta indispensable para que toda empresa pueda considerarse competitiva. Por otro lado, pareciera ser que hoy en día, se vislumbra una tendencia generalizada del comerciante por incumplir sus compromisos, por retrasar su obligación de pago injustificadamente y de ser posible, por evadirlos. Ante estas dos disyuntivas, resulta esencial para nosotros como comerciantes asegurar nuestras ventas a crédito, y evitar con ello caer en esa terrible situación de impotencia frente a una deuda incumplida y escasamente documentada.

El presente artículo tiene por objeto guiar al comerciante en la implementación o adecuación del crédito en sus ventas, y aconsejarle sobre la mejor manera de evitar una situación desfavorable al reclamar una deuda de tal origen.

CONSEJO # 1. IMPLEMENTAR LA SOLICITUD DE CREDITO.

La solicitud de crédito además de ayudar a recabar importante información del comprador y de la viabilidad económica y financiera de su empresa, es el documento que dará soporte a nuestra operación de crédito. Será un documento fidedigno y prueba eficaz de que el comprador se sujetó a una venta a crédito en los términos y condiciones que aparece

corroborado con los demás documentos de la operación como órdenes de compra, facturas, contra-recibos, cartas de porte, conocimientos de embarque y demás. Como podemos observar, dicho documento viene a establecer las reglas del juego: cómo nos vamos a obligar, y además, es el que habilitará las formas modernas de ejercer el comercio.

Quizás aparezca un poco riesgoso para comerciantes tradicionales el implementar una solicitud de crédito, y vean ello temerosamente como un obstáculo para extender las ventas, sin embargo, es muchísimo mas grande el riesgo que se obtiene de no estar asegurada una transacción. Un cliente prospecto que nada tiene que ocultar, difícilmente se negará a dar información personal sobre su negocio o sobre su situación financiera o patrimonial. Por el contrario, un cliente que se ofende, o que desapruueba nuestro proceso de acreditamiento, es alguien que seguramente esté contratando excediéndose de su capacidad financiera o que quizás, no esté planeando en contratar en términos de buena fe. Este tipo de clientes son los que en realidad no necesitamos, por lo que no debemos temer en lo absoluto perder alguna venta por la implementación de la solicitud de crédito.

Tratándose la solicitud de un documento que sirve para valorar si un cliente prospecto es digno de crédito o no, y también para darnos herramientas que nos facilite hacer cumplir el contrato en juicio en caso necesario, será fundamental considerar en tal aplicación la siguiente información y requisitos:

- 1) Deberá indicar que tipo de empresa será quien contrata; si es persona física o moral, y en este caso, que tipo de sociedad: anónima, de responsabilidad limitada, sociedad o asociación civil, etc.;
- 2) Indicar quienes son sus socios o miembros, su consejo de administración o administradores;
- 3) Establecer referencias bancarias: números de cuentas, bancos;
- 4) Especificar el giro del negocio o su actividad principal, y el tiempo que lleva operando;
- 5) Especificar el domicilio de la empresa y de todas sus sucursales;
- 6) Indicar si existen partes relacionadas y especificarlas (por partes relacionadas nos referimos a otras empresas o sociedades donde exista inversión o participación accionaria similar a la de la empresa que busca el crédito, sus subsidiarias o filiales, y su sociedad madre [principal o matriz] en su caso);

7) Recabar la firma autógrafa del representante legal especificando su nombre completo, haciendo una pequeña declaración en el sentido de que la información proporcionada es veraz por así constarle en forma personal, y de que su firma obliga a la empresa que representa a los términos y condiciones de venta que en la misma se especifican. Si consta de varias hojas la solicitud, deberán firmarse todas ellas;

8) Recabar solicitud original (con la firma autógrafa) inmediatamente, o en caso necesario, pedir su envío inmediato vía facsimilar, y solicitar el envío del original posteriormente por correo.

La información que se sugiere es independiente de la que comúnmente reúnen la generalidad de formatos de solicitud de crédito existentes. Es importante tomar en cuenta información acerca de los socios y partes relacionadas con el negocio, ya que muchas de las veces quienes se ostentan como representantes legales de las empresas o quienes dan la cara por la sociedad, difieren por completo de las verdaderas partes de interés. Ello nos permitirá formar un mejor criterio respecto de la reputación y solvencia de quienes controlan la sociedad, que eventualmente redundará en el comportamiento de ésta última.

Por otra parte, es preciso recabar al menos un documento original que contenga firmas autógrafas, pues aunque nuestra innovada legislación en materia mercantil ha previsto el uso de medios electrónicos y tecnología para la formación de un contrato, nuestros tribunales se han visto renuentes a aceptarla en forma aislada como prueba directa y la reducen a indicios que aunque importantes, no dejan de ser presunciones. El documento suscrito por el comprador como solicitud de crédito será la base que justificará y habrá de corroborar los compromisos asumidos a través de los medios electrónicos y uso de tecnología durante la duración de nuestra relación de negocios. Igualmente, se pretende que toda información que se proporcione con el ánimo de engañarnos o inducirnos falsamente a extender nuestro crédito en forma indebida, sea penalmente sancionable por los delitos que procedan. La responsabilidad penal atribuida a una persona difícilmente podrá ser declarada cuando para probarse solo aportamos elementos indiciarios como la información generada a través de los referidos medios electrónicos y el uso de la tecnología.

CONSEJO # 2. ESTABLECER LAS REGLAS DEL JUEGO.

La solicitud de crédito además, será como dijimos la que establecerá las reglas del juego, es decir, los términos y condiciones bajo los cuales habrá de recibir las mercancías nuestro cliente, cómo y cuándo habrá de pagarlas, y lo que sucederá en caso de incumplimiento. Lo que

ocurre en la mayoría de los casos es que realizaremos una compraventa sin establecer los pormenores de la transacción, las obligaciones de las partes, quedando así rezagados a la regulación prevista por la legislación civil y mercantil, en muchos aspectos impráctica. En efecto, podrá ocurrir que por no establecerse una tasa de interés en caso de mora quedemos limitados a exigir un irrisorio 6% (seis por ciento) anual, como se ordena legalmente para las operaciones de comercio. De la misma forma, resultará que por no advertir lo que sucederá en caso de incumplimiento, solo podamos recuperar un 10% (diez por ciento) del valor del asunto por concepto de costas judiciales, aunque estas en realidad hayan sido mayores durante la tramitación de un juicio.

Por otra parte, nuestras reglas serán las que brindarán seguridad y certeza a nuestras operaciones de comercio haciendo que su exigibilidad sea acto predecible. Cuando en una venta no se establecen en forma precisa y de antemano los derechos y obligaciones de las partes, se permite y se incrementa a un deudor moroso la oportunidad de oponer defensas en juicio, en caso de demandarle. En este sentido, será fácil para un comprador oponer la no conformidad con las mercancías sin mas requisitos que algún documento enviado al proveedor en el que hubiere mostrado disconformidad con las mismas, y aunque no hubiera hecho nada por devolverlas en su debido tiempo. Asimismo, podrá intentar desconocer la oferta de compra, argumentado la falta de capacidad de sus empleados o dependientes para obligar a la empresa. También podrá el cliente negar o desconocer alguna comunicación enviada por virtud de la cual se haya obligado considerablemente, alegando no ser atribuible a su persona.

Estas y muchas mas cuestiones deberán considerarse al entablar una relación comercial, y por lo mismo es sugerible establecerlas de antemano en forma precisa a través de la solicitud de crédito. También, obedeciendo a cuestiones prácticas, es recomendable que algunas de las condiciones del contrato queden sujetas a lo establecido en otros de los instrumentos a implementarse como las facturas y las órdenes de compra. A continuación mencionaremos algunas de las consideraciones esenciales a tomarse en cuenta al momento de establecer los pormenores de nuestra relación de comercio:

- 1) Establecer una tasa de interés moratorio efectiva, compensatoria de nuestra carga financiera;
- 2) Establecer una cláusula penal para el caso de incumplimiento de pago, que compense en forma real los gastos y costas que la instauración de un juicio nos pudiera ocasionar;

3) Establecer la obligación del comprador de devolver las mercancías en tiempo determinado (fijar período) en caso de que exista disconformidad con las mismas, además de la obligación de comunicar por escrito de las causas de inconformidad;

4) Identificar las personas que autorizará el comprador para que soliciten mercancías en nombre de la empresa;

5) Identificar los números de teléfono, de fax, y las direcciones de correo electrónico (en su caso) cuya información generada será responsabilidad de la empresa y en cuyos términos quedará obligada;

6) Establecer la regulación aplicable para los casos no previstos en el contrato, así como el tribunal u organismo de arbitraje competente para el caso de controversia o ejecución forzosa del contrato (cláusula importante para proveedores extranjeros o de territorio distinto al del comprador);

7) Establecer que el pago de las mercancías deberá hacerse en el domicilio del deudor o a través de transferencia bancaria, sin necesidad de requerimiento previo, dentro del término que al efecto se establezca en las órdenes de compra relativas y facturas que se expidan al efecto;

8) Establecer que la entrega de las mercancías, será en el lugar y bajo las condiciones consignadas por el comprador en las órdenes de compra que se hagan llegar al comprador de momento a momento a través de los distintos medios autorizados. Para el caso de proveedores extranjeros, será preciso especificar a través de cualquiera de los instrumentos (facturas o en la misma solicitud de crédito), el significado de los términos de comercio internacional generalmente aceptados (Incoterms).

Aunado a estas consideraciones, podremos establecer otras mas que juzguemos indispensables para nuestra relación comercial en específico. Será importante ante cualquier situación, que el clausulado que pretendamos implementar en nuestra solicitud de crédito sea revisado por un abogado con experiencia en el ámbito mercantil en México. Podrá resultar contraproducente tratar de implementar tantas cláusulas y obligaciones para una de las partes, que lo desproporcionado del contrato lo haga nulo. De igual forma, el establecimiento de cláusulas contrarias al orden público, devendrá en la ilegalidad del contrato. Un claro ejemplo es la sujeción a procedimientos arbitrales en los que se reservan y limitan de antemano los derechos de las partes para ofrecer pruebas en juicio o acceder a una determinada etapa procesal, como comúnmente sucede en los Estados Unidos de Norteamérica. Este tipo de cláusulas, no encuentran justificación constitucional en nuestro país, donde se exige que todo juicio cumpla con las formalidades esenciales del procedimiento, y cuya orden como garantía

individual no puede ser desestimada. Su falta de observación haría nugatorio todo procedimiento, e incompetente al tribunal por la nulidad de la cláusula.

CONSEJO # 3. EXIGIR LA GARANTIA PERSONAL.

Debemos ser muy cuidadosos de requerir una garantía personal, en los casos en que se exija tal precaución. Tal es el caso de: **1)** las empresas que tienen menos de 5 años en operación; **2)** cuando de trate de empresas constructoras o contratistas; y **3)** cuando existan varias empresas llevando a cabo operaciones en un mismo domicilio, sean partes relacionadas o no.

La experiencia nos ha demostrado, que los fraudes mas comunes y difíciles de desentrañar en el campo legal (aunque perfectamente visibles), son aquellos obtenidos a través de la simulación de empresas, en los que se hace aparecer a una nueva sociedad como la responsable de las operaciones y del negocio. Esto se facilita, cuando de antemano existen varias sociedades operando en el mismo domicilio sobre las cuales se tiene un control jurídico, o de hecho. De igual forma, una empresa contratista o constructora, difícilmente será capitalizada debidamente por el riesgo que les acompaña en el giro de la construcción, y por la elevada responsabilidad patronal que les corresponde por virtud de la ley. En todos estos casos, de antemano se observa un panorama oscuro para recuperar nuestros créditos coactivamente, a menos que obliguemos a alguien solvente económicamente para que responda por las deudas de la sociedad. Tratándose de empresas que tengan menos de 5 años operando, podremos oponer excepciones a la regla cuando así lo consideremos pertinente, sin embargo, debemos tomar en cuenta que un número alarmado de negocios no sobrevive los primeros 5 años de operación.

Ahora bien, la forma de garantizar las deudas de la empresa acreditada, deberá ser en forma solidaria, una auténtica fianza sin derecho a los beneficios de orden y de excusión previstos por la ley civil. Deberemos ser cuidadosos además de escoger y solicitar un aval que sea verdaderamente solvente. De nada nos sirve el administrador o representante legal quien solicita formalmente el crédito, si no representa una verdadera parte de interés en el negocio, y no resulta ser mas que un mero empleado sin la capacidad económica y solvencia requerida. Por otra parte, es preciso establecer y fijar la obligación del fiador por todas las deudas en que incurra el comprador independientemente del crédito autorizado inicialmente, y hasta el momento en que formalmente proporcione aviso formal al acreedor de su intención de terminar la fianza. En este caso, se establecerá la prohibición de dar aviso a través de medios electrónicos o del uso de la tecnología. La obligación del fiador, deberá establecerse por escrito igualmente

cuyo original con firma autógrafa podrá incluirse en la solicitud de crédito, o acompañarse a ésta por separado.

CONSEJO # 4. IMPLEMENTAR LA ORDEN DE COMPRA.

Muchos comerciantes prescinden del requisito formal de una orden de compra para autorizar la venta de mercancías, o simple y sencillamente no le prestan la debida atención, al considerar que el contra-recibo que se extiende al recibir las mercancías y factura, será elemento suficiente para acreditar que el comprador ha quedado obligado. Esto es una falsa creencia. La falta de una solicitud de compra formal o requisición de mercancías, es un argumento mas que el deudor puede introducir en juicio, alegando no ser su empresa la beneficiaria de esa supuesta venta. Esto sucede sobre todo cuando las mercancías son entregadas en lugar distinto al acostumbrado, y cuando los empleados de almacén que han firmado la recepción ya no laboran para el deudor. Además como veremos, la mayoría de los contra-recibos utilizados por las empresas para la recepción de facturas y mercancías, contienen una leyenda que curiosamente reconocen la recepción de facturas PERO PARA SU REVISIÓN nada mas, omitiéndose por completo especificar algo en cuanto al pago.

Una orden de compra debidamente implementada, aun a través de fax como se prevé y autoriza en la solicitud de crédito, viene a representar una auténtica oferta de compra para la formación de un contrato, mismo que quedará perfeccionado cuando se tenga la aceptación del vendedor, cumpliéndose tácitamente al enviarse las mercancías, o al entregarlas al comprador en el domicilio designado. Por lo mismo, importante vendrá considerar los siguientes elementos y requisitos:

1) Especificar el lugar donde deba hacerse la entrega de mercancías, y las condiciones bajo las cuales deberá realizarse (podrá considerarse utilizar términos de comercio internacional [Incoterms] siendo sugerible su definición previa en la solicitud de crédito);

2) Deberá especificarse la forma de pago, los términos del crédito;

3) Deben especificarse todas las mercancías, su precio unitario, y el valor total de la solicitud;

4) Deberá contener el nombre del solicitante (quien deberá ser de las personas autorizadas), su firma, el membrete o identificación de la empresa en cuyo nombre se solicitan las mercancías, y la fecha;

5) La solicitud deberá estar dirigida a nuestra empresa.

CONSEJO # 5. DOCUMENTAR RECIBO DE MERCANCIAS Y DE FACTURAS.

Cualquiera que sea la forma en que documentemos la entrega de mercancías, debemos asegurarnos de reunir los siguientes requisitos: **1)** circunstanciar debidamente que se reciben las mercancías; **2)** señalar la fecha de recepción; **3)** identificar el nombre completo de la persona quien recibe; y **4)** recabar su firma autógrafa. Lo anterior nos ayudará a tener por probado con tan solo el documento, valga la redundancia, la entrega de mercancías. Inclusive el deficiente contenido de los contra-recibos generalmente utilizados vendrá irrelevante puesto que las condiciones de pago y en general de la venta, habrán quedado consignadas en los documentos anteriores como solicitud de crédito y órdenes de compra, corroborado con las facturas. Igualmente, si la entrega la realizan compañías transportistas, habremos de asegurarnos que los operadores cumplan con los requisitos señalados, los cuales resultan mínimos.

Mientras que la orden de compra viene importante en cuanto a la formación del contrato y a los términos y condiciones en que hemos quedado obligados, el recibo de mercancías viene a acreditar que hemos cumplido con nuestra principal obligación, y que por lo mismo es procedente el pago cuando se cumplan las demás condiciones. Por ello, la falta de documento que demuestre la recepción de mercancías por el comprador, vendrá gravoso para nosotros pues en caso de juicio, tendremos igualmente la necesidad de acreditar que hemos cumplido nuestra parte, siendo necesaria la presentación de testigos que vengán a corroborar nuestra versión. Los testigos en estos casos, retrasan el procedimiento de manera considerable en oposición a la simple exhibición del documento (recibo), sobre todo cuando las partes se encuentran en territorios distintos de la república, o aun peor en el extranjero. Igualmente, resulta riesgosa su presentación cuando ha transcurrido bastante tiempo desde la operación y su memoria no resulta tan efectiva.

CONSEJO # 6. ACTUAR CON OPORTUNIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

Muchos pensamos que mientras una deuda no prescriba, podemos esperar el tiempo que nos plazca para tomar cartas en el asunto y exigirla judicialmente. Eso no es verdad. Mientras mas tiempo pase, mas grande es la posibilidad de que las pruebas que intentemos ofrecer en juicio desaparezcan. Como sabemos, la permanencia y estabilidad en el empleo no son características por las que se distinguen la mayoría de las empresas mexicanas. El transcurso

del tiempo hará que nuestros testigos, por lo general empleados nuestros o incluso del propio deudor (necesarios en algunos casos para el reconocimiento de firmas y documentos), cambien su fuente de trabajo y domicilio haciendo imposible dar con ellos para su presentación en juicio. En algunos otros casos, encontrándolos, no podrán recordar los pormenores de la transacción, situación desfavorable cuando una crítica o importante situación así lo exija.

Igualmente, hemos podido observar que mientras mas tiempo ha transcurrido desde que una deuda ha vencido, un deudor irresponsable adquiere mas convicción y firmeza para desconocer una deuda. Cuando la deuda es reciente, generalmente el deudor ya sea en juicio o extrajudicialmente aceptará la deuda, su obligación, aunque argumente diversas razones por su incumplimiento. Ello en muchos casos nos permitirá proceder con mayor celeridad en la cobranza, sobre todo cuando la aceptación de la deuda ha sido efectuada ante tribunal, o ante un fedatario público. Sin lugar a dudas, esto ocurre con mayor frecuencia cuando una deuda y su vencimiento son relativamente recientes.

En estas condiciones, creemos que transcurridos 60 días después de la fecha de vencimiento, una deuda deberá ser inmediatamente turnada a un especialista en el área para que gestione su pago o lo exija judicialmente. Existen además casos de excepción a la regla general en los que aun no presentados los 60 días comentados o incluso aun antes del vencimiento de una deuda, deberemos actuar inmediatamente para preservar nuestros derechos y evitar una situación desfavorable frente a nuestro deudor y frente a sus demás acreedores. Los siguientes eventos serán considerados signos de precaución en una empresa deudora, y su presencia deberá ser considerada seriamente para tomar medidas como las comentadas:

- 1) Cambio de bancos;
- 2) Cambio de sus administradores;
- 3) Un cambio drástico en el procedimiento para requerir mercancías;
- 4) Los inventarios de la empresa se observan bajos;
- 5) El cliente paga en efectivo pedidos de otros proveedores o los nuestros;
- 6) Cambios en la forma de pago;
- 7) Rumores de proveedores, empleados del cliente o nuestros sobre problemas financieros;
- 8) Solicitud de cambio de fiador, o terminación de la garantía personal;

- 9) Imposibilidad de contactar al deudor;
- 10) Cambio constante de materias primas para el proceso productivo, y por consecuencia de sus proveedores.

CONSEJO # 7. RECURRIR A UN ESPECIALISTA PARA GESTIONAR EL COBRO.

Aunque estamos seguros que la implementación de las medidas señaladas con anterioridad logrará minimizar el riesgo en cualquier operación de comercio, creemos que la exigibilidad de la deuda y su cobro coactivo por la vía judicial deberá dejarse en manos de un especialista en el ramo. Las agencias de cobranza pueden tener mucha experiencia para gestionar el pago de deudas en favor de terceros, sin embargo, carecen de un equipo legal especializado en litigio que le permita gestionar con efectividad ante un tribunal en caso de no obtener una respuesta. Podremos recurrir a estos agentes sin perder de vista que una medida drástica deberá ejercerse oportunamente y por lo mismo, los servicios de un abogado se harán indispensables.

Ahora bien, teniendo tan perfectamente documentada nuestra deuda, ¿será necesario un abogado especialista en materia mercantil?, NO. Deberá contarse con un especialista en la recuperación de créditos, que conozca perfectamente el área mercantil, procesal y de negocios, además de su entorno nacional e internacional en el caso de proveedores extranjeros. Podrá suceder que aunque tengamos perfectamente documentada la deuda resulte que el deudor ha maquinado una perfecta operación para quedar desobligado o esconder y salvaguardar sus bienes en fraude de acreedores. Un abogado que no presenta las características anotadas, que se especializa en otras áreas y no en la recuperación de créditos y en acciones en fraude de acreedores, dudosamente perseguirá al deudor o incluso ni siquiera intentará acciones en su contra por considerarlas imposibles o aventuradas. Solo quien tiene experiencia y conocimiento amplio en este tipo especial de situaciones podrá advertir su posible presencia, y promover acciones idóneas tendientes a evitar tan desfavorable situación, u obtener los resultados deseados consistentes en el pago.

De igual forma, quienes desconocen el entorno internacional del área mercantil y de negocios, dudosamente podrán representar a proveedores extranjeros, cuyas operaciones en todo momento serán reguladas por los principios de derecho internacional derivados de la Convención de Naciones Unidas sobre Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, Convención Interamericana sobre Derecho Aplicable a los Contratos

Internacionales, de los términos de comercio internacional (INCOTERMS), de los principios sobre los Contratos Comerciales Internacionales del UNIDROIT, etcétera. El aspecto procesal además, presenta similares problemas para quienes desconocen los Tratados y prácticas internacionales que rigen la cooperación judicial internacional en México, reiterando por lo mismo, la necesidad de buscar un especialista en quien confiar nuestros asuntos.

Siguiendo los consejos anteriores, estamos seguros que las pérdidas en el negocio por la venta de mercancías a crédito será cosa desconocida, aumentando así la posibilidad de generar mas ganancias al librar presupuesto para financiar mas operaciones y así producir mas ventas, lo que eventualmente devendrá en la competitividad y éxito que su empresa busca.

El presente material ha sido proporcionado como un servicio educacional por Hernández, Mérigo y Hurtado S.C. Le invitamos a que nos llame para cualquier pregunta o comentario o para una consulta gratuita a los teléfonos: +52 (6) 685-1387 y 685-9196; o puede escribirnos a la dirección de correo electrónico siguiente: hlmexlaw@telnor.net. Si desea obtener mas información sobre nuestra agrupación o sobre el autor, puede visitarnos en <http://www.hmh-law.com>