



José R. del Valle Rodríguez empezó en el oficio de cobrador mientras aún era estudiante, y la experiencia lo motivó a quedarse en el mismo campo una vez se graduó de abogacía.

Por Joanisabel González

joanisabel.gonzalez@elnuevodia.com

## El arte de cobrar

Un abogado especialista en el campo *resalta* que muchos acreedores están dispuestos a ser flexibles con tal de recuperar el dinero prestado

Por espacio de 29 años, José R. del Valle Rodríguez ha llevado el pan de cada día a su hogar gracias a las gestiones de cobro.

A su bufete no le ha ido mal en las pasadas tres décadas, pero en los pasados dos años, Del Valle y su equipo no dan abasto, a raíz de la difícil situación del País.

El abogado asegura que, en sus casi 30 años de experiencia, jamás había visto al consumidor tan golpeado por el ciclo de contracción económica; ni siquiera en la era de tasas de interés de doble dígito o durante la guerra de Kuwait, cuando los precios del crudo se dispararon.

Del Valle empezó en la tarea de cobrar en nombre de otros siendo aún estudiante universitario.

El letrado explica que, a principios de la década de 1980, las gestiones de cobro eran prácticamente dominio exclusivo de los "grandes bufetes" que servían a la banca comercial. En vez de luchar en esas lides, Del Valle decidió ofrecer sus servicios a las universidades que emitían préstamos estudiantiles.

En cierto sentido, la historia conspiró a su favor, pues, en ese entonces, el Congreso impulsó modificaciones a los préstamos estudiantiles, estableciendo que las universidades debían recobrar el dinero como condición para recibir fondos federales y participar del programa de becas Pell Grant.

"Ese mundo estaba abandonado", recuerda Del Valle, al relatar que la morosidad en préstamos estudiantiles (180 días) llegó a significar el 50% de los préstamos en cartera en la Isla.

Desde entonces, Del Valle ha cobrado las deudas que los consumidores han dejado de pagar en nombre de organizaciones diversas.

### Un trabajo complejo

Hacer que un tercero pague lo que debe requiere de firmeza y eficacia, no obstante, Del Valle reconoce que es una tarea compleja.

Por ejemplo, mientras en algunos casos se recurre al tribunal (lo que implica demandas, emplazamientos, mociones, solicitudes de embargo de salario, en otros trámites), en ocasiones, una carta del abogado es suficiente para que el consumidor cumpla con su obligación.

Para simplificar su labor, Del Valle optó por dos estrategias.

La primera, desarrollar una serie de procedimientos internos para manejar cada caso de forma efi-

ciente, y que cada gestión de cobro se haga en cumplimiento con las leyes y respetando al consumidor.

La segunda estrategia fue diseñar una base de datos para supervisar y dar seguimiento a los miles de casos que lleva la oficina. Al principio, se trataba de una base de datos simple, que se ubicaba en una sola computadora del bufete.

Hace dos años, decidió ofrecerles a sus clientes un valor añadido, transformando ese sistema automatizado en un portal cibernético, donde los 25 clientes que tiene actualmente radican las peticiones de cobro directamente. El portal también permite dar seguimiento a cada caso y conocer los avances del bufete para recobrar el dinero prestado.

"Lo que hicimos fue llevar la oficina a los clientes", comenta el abogado. El portal fue desarrollado junto a la empresa STN Inc., con sede en Maryland, una de las pocas que conoce el programa FilePro, que sirve como plataforma para el sistema que creó Del Valle.

Para sorpresa del abogado, en los

pasados seis meses, la innovación ha significado más de 12,000 peticiones de cobro de parte de sus clientes, entre los cuales hay universidades, aseguradoras, comercios y bancos, y hasta de abogados a quienes se les ha hecho imposible cobrar sus honorarios.

### ¿Quién es mala paga?

A preguntas de **Negocios** en torno al perfil de los deudores que incumplen con sus obligaciones, el abogado hace dos observaciones.

Del Valle indica que existen consumidores que han abusado del privilegio del crédito. Sin embargo, apunta a que en este período de crisis, la constante "son consumidores golpeados por la situación económica".

Agrega que los cobros más fáciles son personas de recursos medios, deseosos de honrar sus compromisos, pese a que, en algunos casos, están desempleados.

En cambio, los consumidores con mayor preparación académica y recursos económicos, aún recono-

ciendo la deuda, prefieren esperar por la orden de un tribunal.

"Los casos de cobro más difíciles que he tenido pertenecen a un cierto grupo de profesionales", sostuvo Del Valle, quien no especificó, pero reconoció que están vinculados a la industria de la salud.

### Nuevas formas para cobrar

El letrado señala que el volumen de préstamos en mora a nivel local es tan atípico que las instituciones y comercios han hecho innovaciones para recobrar lo que han prestado.

Una de esas herramientas consiste en un "programa de amnistía", donde la entidad prestataria accede a condonar una parte de la deuda si el consumidor paga la diferencia.

"Puede haber una cuenta donde la acción de cobro empezó en \$1,000, pero al transcurrir el tiempo, esa cuenta puede aumentar a \$3,000 porque hay más atrasos y los gastos de abogados", explica el abogado.

Como resultado, con autorización previa del cliente, el bufete acuerda eliminar una parte de la deuda si el consumidor paga la diferencia en un tiempo determinado.

"Hace diez años que no se implementaba algo como esto", comentó el abogado, al señalar que los bancos habían tomado acciones similares en el pasado.

El abogado exhortó a los consumidores a aprovechar las oportunidades que se les ofrecen para que puedan resolver sus situación y, sobre todo, a que no ignoren las cartas de cobro.