

Si la empresa quiebra, ¿a quién reclama el cliente?

El consumidor es el acreedor más débil cuando se produce una insolvencia ● Recuperar el dinero supone ponerse a la cola en complejos procesos judiciales ● Muchos no llegan a cobrar nunca

CRISTINA DELGADO

El concurso de acreedores. Ese fue el destino de 7.799 empresas el año pasado. 22.568 compañías se disolvieron, un 39% más que en 2008. La crisis se ha llevado por delante muchas tiendas y oficinas. La peor parte se la llevan sus trabajadores, que suelen verse abocados al paro. Sin embargo, el cierre de una compañía también puede arrastrar a muchos de sus clientes. Servicios ya contratados que se quedan en el aire. Productos cuya garantía es complicado reclamar. Señales de pago que no son reembolsadas. ¿A quién reclamar? Si la empresa quiebra, los clientes que quieren recuperar su dinero deberán introducirse en el complejo mundo de los concursos de acreedores y ponerse al final de la cola a la hora de reclamar sus derechos. La única vía para el consumidor es un complejo proceso judicial que puede alargarse durante años.

Elisa y sus 27 compañeros en la carrera de Historia de la Universidad de Murcia se están convirtiendo en verdaderos expertos en quiebras empresariales. El 15 de abril pensaban que estarían embarcando en un crucero de una semana por las islas griegas. Pero todo indica que pasarán esos días protestando en la puerta de una agencia de viajes cerrada. Su sueño ha dejado paso a un peregrinaje de reclamaciones y oficinas de consumo. Orizonia, dueña de las oficinas de viajes Vibo, donde pagaron su paquete vacacional, presentó el concurso de acreedores con enormes deudas y después de un complejo pero fulminante episodio de absorciones frustradas por parte de sus competidores. Y los 28 estudiantes de Historia de Murcia se han quedado atrapados en medio.

"Pagamos en la agencia 715 euros por el viaje. Pero la empresa del crucero, Pullmantur, dice que a ellos solo les llegaron 100 euros. Así que nos quedamos en tierra", cuenta Elisa. No se rinden. Primero acudieron a su agencia, que, condenada al cierre, les dio largas. Luego a Orizonia, donde ya nadie contesta. Han puesto reclamaciones en oficinas de consumo. Se han manifestado. Y ahora tratan de presionar a Pullmantur para que les ofrezca una solución, porque

Quiebra y disolución de empresas en España

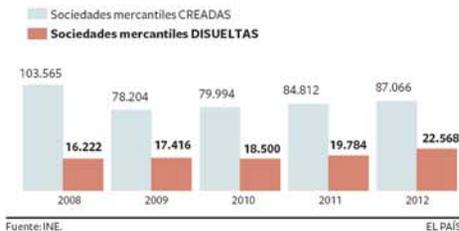
CONCURSOS DE ACREEDORES

	% Variación anual			Total 2012
	2010	2011	2012	
Empresas concursadas	-3,6	18,4	32,0	7.799
Persona física con actividad empresarial	-8,1	-6,9	8,6	265
Sociedad Anónima (SA)	-11,1	12,1	39,8	1.387
Sociedad Limitada (SRL)	-1,8	20,9	31,9	5.990
Otras	27,9	51,7	18,9	157

EMPRESAS CONCURSADAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

	% Variación anual			Total 2012
	2010	2011	2012	
Empresas concursadas	-3,6	18,4	32,0	7.799
Agricultura, ganadería y pesca	12,8	20,8	10,9	71
Industria y energía	-18,6	11,1	28,4	1.444
Construcción	-7,7	19,7	22,8	2.350
Comercio	-8,4	28,6	37,9	1.447
Transporte y almacenamiento	24,6	9,1	29,4	343
Hostelería	58,7	13,9	34,0	252
Resto de Servicios	19,7	14,5	35,7	1.266
Sin clasificar	2,5	30,1	68,3	626

CREACIÓN Y DISOLUCIÓN DE EMPRESAS EN ESPAÑA



también consta en el contrato que firmaron cuando contrataron el paquete vacacional. "No podemos pagar otro viaje. Hay gente que trabajó todo el año para pagar este", dice Elisa. Los estudiantes están dispuestos a llegar hasta el final. "Tenemos la suerte de que en el grupo hay dos compañeros cuyos padres son abogados. Nos ayudarán a presentarnos al concurso de acreedores si hace falta", dice Elisa. De momento, de viajar se olvidan.

Cuando una empresa quiebra o desaparece, para muchos de sus clientes comienza un complejo y extenso camino. El jueves la cadena de tiendas de electrodomésticos Darty anunció que se marcha de España y baja la persiana de sus 46 locales. ¿Qué pasará con los clientes que compraron allí una lavadora? La garantía de dos años si-

gue vigente y deberá asumirla el fabricante del producto. ¿Qué sucede si el fabricante tampoco existe ya o está en otro país? Esto complica las cosas. Sin embargo, se supone que, aun así, el fabricante deberá responder y ocuparse de los gastos de reparación. Aunque para ello deba pagar un transporte a otro país. "A veces cuesta, pero si se trata de un artículo en muchos casos se encuentra alguna solución. Cuando hay un producto físico detrás es menos complejo. El problema es cuando se trata de un servicio pagado y no disfrutado. Aquí la reclamación entra en otro nivel", advierte Rubén Sánchez, portavoz de la asociación de consumidores Faeua.

Elisa y sus compañeros de universidad se presentan al concurso de Orizonia como acreedores, lo primero que necesitarán tras quedarse sin viaje de final

de curso es mucha paciencia. "El consumidor está absolutamente desprotegido ante la quiebra de una empresa de servicios. Casi ningún sector tiene sistemas de protección económica para garantizarles el servicio a sus clientes. Y los que sí están obligados a tener algún tipo de garantía, como las agencias de viajes, no los cumplen", dice Sánchez.

El caso de agencias de viajes o aerolíneas que quiebran y dejan a sus pasajeros en tierra son los más recurrentes: las agencias de viajes Marsans quebraron; Spanair dejó de volar de un día para otro; Air Comet cesó su actividad dejando a los clientes varados justo antes de Navidad... Sin embargo, no solo en el turismo se quedan servicios pagados en el aire. La cadena de academias de inglés Opening protagonizó hace ya más de 10 años una quiebra con miles de clientes afectados. En muchos casos, los clientes todavía no han cobrado, ya que, además del concurso de acreedores, en aquel caso había otra compleja derivada: muchos alumnos que habían abonado las clases de todo el año habían financiado el pago con un crédito. Y la financiera o el banco que prestó el dinero exigía los pagos mensuales, pese a que las clases no se fueran a impartir. En enero de este año el Supremo falló a favor de algunos de estos alumnos, a quienes el banco debe devolver el dinero. Más de dos lustros después.

Antes de llegar al temido concurso de acreedores o a los tribunales, las asociaciones de consumidores y las oficinas de consumo de las comunidades autónomas recomiendan agotar el resto de vías: si se ha abonado el servicio con tarjeta, se puede tratar de anular el pago o recurrir al seguro que viene asociado a muchos bancos. Hay que pedir en el lugar donde se contrató una hoja de reclamaciones, que después hay que llevar a la oficina autonómica de consumo. Javier Sánchez estaba con su mujer de luna de miel en México cuando les sorprendió la quiebra de Orizonia. Ya habían pagado 4.500 euros por el paquete completo. Pero a mitad de viaje en el hotel les dijeron que a ellos no les había llegado el abono y para salir de allí tuvieron que desembolsar otros 4.000 euros. "Al volver fui al ban-



En los concursos de acreedores pagar a los clientes no es prioritario

Darty cerrará en España, pero eso no anula la garantía de sus productos

co, reclamé, y me devolvieron el dinero del pago inicial a la agencia de viajes porque lo había abonado con tarjeta, y pudieron rechazar el pago", cuenta semanas después del incidente. "Si hubiera pagado en efectivo, creo que no habría recuperado ni un duro", señala.

Una quiebra inesperada que afecte a consumidores puede ocurrir en un restaurante con un menú cerrado y pagado, en un gimnasio donde se han abonado las cuotas de todo un semestre por adelantado o un servicio contratado a través de una empresa de cupones de descuento de prepago. Para reclamar, es importante guardar todos los documentos relacionados con la compra: catálogos, facturas, correos electrónicos, reclamaciones... Y todo esto con un ojo puesto en las noticias y en el Boletín Oficial del Estado (BOE), porque



Concentración en la sede de la agencia de viajes Orizonia. / MONTSERRAT DÍEZ (EFE)

El abogado Victor Peña reconoce que personarse a un concurso de acreedores por libre no es una tarea fácil. Se puede, por supuesto. "Pero sin procurador y abogado no podrás tener un seguimiento claro de cómo avanza el proceso y puedes verte muy perdido", explica. Y la representación legal no suele ser barata. De ahí que muchos afectados recurran a agruparse para ir a los tribunales con algo más de peso. Internet y las redes sociales han facilitado mucho el encuentro entre clientes descontentos. En Facebook abundan los grupos de "Afectados por la quiebra de...". La unión no siempre hace la fuerza, pero sí permite hacer más ruido a la hora de exigir compensaciones. Y contratar un abogado en grupo es siempre una opción más asequible.

El plazo para participar en un proceso concursal solo sale en el BOE

Internet y las redes sociales ayudan a organizarse para ir a los tribunales

si se desencadena el concurso de acreedores los plazos para poder personarse son breves.

"Cuando se presenta un concurso de acreedores el consumidor tiene mala solución", señala Victor Peña, abogado del despacho Sala & Serra, experto en derecho concursal. Si el cliente ha pagado un servicio, es como si hubiera otorgado un crédito a la compañía en problemas, y se convierte automáticamente en acreedor. El concurso es un procedimiento largo y lleno de baches.

Según resume Peña, en la primera fase se designa un administrador concursal, es decir, la persona que se encargará de gestionar el proceso. Una vez se declara oficialmente el concurso de acreedores y se publica en el BOE, los consumidores que se quedaron colgados deben comunicar al administrador su deuda. "La comunicación del BOE tiene que contar con un correo electrónico donde los clientes pueden comunicar su deuda al administrador. Deben hacerlo pronto y adjuntar escaneadas las pruebas de sus pagos", aconseja, como sistema más fácil para reclamar. Los afectados de Orizonia, por ejemplo, ya están en ese punto: el concurso de acreedores se declaró oficialmente la semana pasada.

En el proceso se establecerán varios tipos de acreedores: privilegiados especiales o generales, ordinarios y subordinados. Por

ese mismo orden cobrarán si después del concurso de acreedores hay algo que repartirse. Los consumidores se considerarán acreedores ordinarios, por detrás de la Administración pública, la Seguridad Social o los trabajadores. Antes de liquidar la empresa y repartir sus restos entre los deudores, siempre se intenta llegar a un acuerdo para salvarla o, al menos, cerrar el proceso en el menor tiempo posible: se ofrece a los afectados un pacto que incluye una renuncia a parte de la deuda. Si no se llega a un acuerdo, se procede a vender todo lo que tenga la compañía y repartir, por orden, el dinero que ha quedado. "Los consumidores están a la cola", apunta Peña. Es poco probable que el dinero alcance para compensarles. En muchas ocasiones, ni siquiera hay nada que repartir.

Las asociaciones de consumidores piden un cambio en la ley concursal. En su opinión, los usuarios deberían ser considerados acreedores privilegiados y pasar al primer escalón a la hora de cobrar. Además, reclaman un fondo de fianzas en sectores clave como las aerolíneas. La idea es que, según su cuota de mercado, tuvieran que depositar dinero en la comunidad autónoma donde tienen su sede, y de este modo, si quiebraran, al menos se pudiera repartir ese dinero entre los clientes.

La idea vuelve a ponerse en ci-

Consejos para los perjudicados

► **Información.** Si la que ha quebrado o ha declarado el concurso de acreedores es una empresa de servicios recopile toda la información que justifique su reclamación: recibos de pago, correos electrónicos, recibos de pago con tarjeta.

► **Alternativa.** Contacte con la empresa y averigüe si le ofrecen la devolución del dinero o una alternativa. Si no, puede tratar de anular el pago si lo realizó con tarjeta, aunque el periodo para hacerlo suele ser breve.

► **Reclamación.** Ponga una reclamación en la compañía y vaya con una copia a la oficina de consumo de su región.

► **Plazo.** Si la empresa solicita el concurso de acreedores, deberá presentarse. Debe estar

atento al *Boletín Oficial del Estado* (BOE). Cuando se publique la entrada en concurso de la compañía se abrirá un plazo de 30 días para comunicar su deuda.

► **Comunicación.** En el anuncio del BOE, que se puede consultar por Internet, aparecerá el administrador concursal designado para gestionar el proceso y una dirección de correo electrónico donde comunicar lo que la empresa le adeuda.

► **Pruebas.** Deberá enviar la reclamación a esa dirección, adjuntando los documentos escaneados que demuestren su deuda: recibos, facturas, etcétera.

► **Tribunales.** Si la deuda le es reconocida, comenzará el proceso. Puede ser largo.

ma de la mesa del Gobierno cada vez que una quiebra alborota los aeropuertos. Pasó tras el cese de operaciones de Spanair, en enero de 2012. Pero no se ha hecho realidad. En el caso de las agencias de viaje sí que existe ya un depósito de garantía, cuya cantidad va en función del número de oficinas de venta al público que tengan abiertas. Sin

embargo, por el momento, no parece haber sido un sistema muy efectivo: los clientes de Marsans, que se declaró insolvente en junio de 2010, no han visto un solo euro. "El problema es que este tipo de fondos muchas veces acaba formando parte del fondo para el concurso de acreedores, y tampoco llega al consumidor", asegura Facua.

Las asociaciones de consumidores también juegan un papel si llega el concurso de acreedores. Suelen aglutinar muchas de las quejas y reclamaciones de clientes que se sienten desamparados y se asocian a sus organizaciones. En Facua, por ejemplo, han creado un grupo de afectados por el cierre de Orizonia. Si un consumidor se hace socio de manera gratuita, recibirá la información básica del proceso. "Si se hace miembro de pleno derecho puede acogerse a nuestra representación legal", explica Sánchez. Los socios disponen de avisos sobre cómo va el proceso, formularios para hacer las reclamaciones, un abogado... A cambio, hay que pagar una cuota anual de 55 euros. ¿Compensa? Dependerá de las ganas que tenga un consumidor de ir por libre, del dinero atrapado en el proceso y de si luego se acaba cobrando una compensación.

"Muchas veces la duda llega incluso a la hora de saber qué reclamar", señala Facua. Si la quiebra de una empresa de servicios turísticos le pilla de viaje y sus actividades se ven afectadas o incluso tiene que poner dinero para conseguir volver a su ciudad, debería exigir la devolución del dinero del viaje, pero además, todos los gastos que le hayan supuesto los problemas de la aerolínea o el hotel. ¿Cobrára? El concurso o el litigio.