



## Abuso empresarial

Por: Gustavo Humberto Cote

Marzo 10 de 2014 - 9:51 pm

Las empresas deben desarrollar en una forma eficiente y eficaz las diferentes actividades tendientes a cumplir el objeto de su negocio. Así se garantiza su sostenibilidad en el mercado y se alcanzan resultados positivos en sus estados financieros para rentabilizar la inversión de sus socios y accionistas. Ingrediente esencial para obtener esta meta, lo constituye la fidelización de sus clientes. Este elemento es el resultado de una constante coincidencia de circunstancias, que solo se da en la medida en que las distintas áreas de la empresa dediquen un especial cuidado al desarrollar su gestión.

Entre otras, pueden identificarse las siguientes: prestación de servicios y venta de bienes con grados óptimos de calidad, su disponibilidad y colocación oportuna en el mercado, imagen y responsabilidad social, credibilidad comercial positiva en todos los ámbitos, seriedad en las relaciones comerciales con proveedores y clientes, construcción y consolidación del reconocimiento de marca, una justa relación entre el precio y la calidad de sus productos, cumplimiento de plazos y compromisos de entrega, capacidad de respuesta en el ejercicio del servicio al cliente, estrategias de mercado con suficiente cobertura, actividad de cobranza que minimice al máximo su cartera.

Para generarlas es importante que la administración del negocio se adelante de forma tal, que la población objeto no resulte agredida. Lo contrario origina en los clientes potenciales y cautivos una percepción de incomodidad y rechazo. En esta forma, su reacción, antes que traducirse en conductas de consumo favorable a las pretensiones de lograr su vinculación constante en el tiempo, los lleva a transitar un camino directo hacia la competencia.

En aquellas empresas cuyo negocio es la prestación de servicios masivos, como los de telefonía móvil, internet y televisión por cable, cobra mayor importancia que sus empleados o terceros utilizados en sus diferentes funciones, no procedan maltratando a los usuarios. En los últimos, meses la opinión pública ha presenciado de forma constante las denuncias, incluida la del señor Presidente de la República, sobre el deficiente servicio de una empresa particular de telefonía celular que castiga a los usuarios con las reiteradas caídas de las llamadas que realizan o reciben.

En el caso específico de la función de cobro, es comprensible que este tipo de empresas adopten las medidas necesarias para buscar que su cartera no sea de una magnitud tal que equipare el alto volumen de clientes que administran, buscando no afectar de forma sustancial su flujo de caja. Lo que no es correcto es que dicha labor la hagan sin actualizar sus bases de datos y sin una efectiva verificación previa sobre si los perseguidos se están o no realmente al día en el pago de sus obligaciones.

Las actuaciones adelantadas en esta forma respecto de clientes cumplidos, efectuándoles reiteradas llamadas y enviándoles un sinnúmero de mensajes a través de los teléfonos celulares todos los meses, constituyen un verdadero abuso empresarial que terminará minando los resultados financieros de quienes así proceden. Por su parte, la Superintendencia competente, debe actuar en defensa de los consumidores y de forma proactiva a verificar tales hechos, sin esperar a que se quejen los afectados de estas conductas, para que tales anomalías no se sigan presentando.

**Gustavo H. Cote Peña**  
**Exdirector de la Dian**  
**gcotep@yahoo.com**