

¿CÓMO ACTUAR CUANDO EL FRANQUICIADO DECIDE PONER FIN A SU RELACIÓN CON LA CADENA?

Y no comieron perdices...

El matrimonio entre franquiciado y franquiciador puede ser idílico o acabar en los tribunales. En algunos casos, la ruptura es evitable. Sólo hay que hacer bien los deberes. Y para cuando no hay remedio también tenemos algunas recomendaciones.



La relación entre un franquiciador y un franquiciado puede llegar a parecerse a algunos matrimonios. Antes de la firma del contrato, se produce un auténtico cortejo por parte del primero hacia el segundo: le promete todo tipo de apoyo, formación, ayudas, facilidades, precios ventajosos... Y una vez que se lo ha ganado, a veces lo ofrecido se queda en la mitad, o menos de la mitad.

Esta situación se produce, no en el caso de las enseñas más serias y consolidadas, pero sí en el de otras que no lo son tanto. Y con estas son con las que hay que tomar ciertas precauciones. **Santiago Barbadillo**, director general de la consultora Barbadillo Asociados, asegura: "El franquiciado se siente muy importante antes y durante la firma, pero muchas veces el franquiciador se olvida de él una vez que ha aceptado, no le visita, no se le pone al teléfono. Y entonces el franquiciado se siente abandonado a su suerte".

Miguel Ángel Oroquieta, subdirector general de Tormo y Asociados, apunta dos razones principales como motivo de ruptura: "El conflicto que se deriva del incumplimiento de las obligaciones por alguna de las dos partes y el conflicto económico, cuando el franquiciado no puede continuar el negocio por razones económicas. Las causas que llevan a una u otra situación son muy variadas, pero normalmente se produce porque algo no se ha hecho bien y se ha generado insa-

tisfacción por la falta de cumplimiento de expectativas".

En cualquier caso, según **José Augusto Sánchez**, presidente de la Asociación Española para la Asociación y Defensa del Franquiciado (AEDEF), el franquiciado es siempre el eslabón más débil en esta relación, porque "el franquiciador nunca pierde dinero, puede dejar de ganar, pero no pierde porque tampoco expone nada. Mientras que el franquiciado o gana o pierde".

Entre las causas de ruptura están las cláusulas abusivas, limitaciones ilegales, engaño manifiesto y nulo o escaso soporte del franquiciador

Decidir romper con la cadena es una decisión difícil, sobre todo porque se puede dilatar en el tiempo. Cuando entran en juego los abogados, el proceso se prolonga en unos cuatro a seis meses. Pero, si se llega a los tribunales, la resolución del contrato puede retrasarse hasta los cinco años. Por eso, en éste, como en muchos otros temas, los expertos recomiendan un mal acuerdo antes que un buen pleito. ▶▶

¿CÓMO RETOMAR EL NEGOCIO DE FORMA INDEPENDIENTE?

Ojo con la cláusula de no competencia. Ésta puede afectar al local, a la persona física, al *know how* o a la línea telefónica. Hay que tener la precaución de no firmar cláusulas que extiendan la no competencia a un sector genérico (por ejemplo, si tienes una franquicia de hamburgueserías, tendrás que analizar si no puedes competir con otra hamburguesería o con otro tipo de local de *fast food* o todavía más estricto si no puedes montar un negocio de hostelería). Aunque hay franquicias que establecen cláusulas de no competencia que se prolongan durante cinco años, normalmente los jueces no admiten más de un año.

Alquila el local a un tercero. Si el local es tuyo, siempre puedes retomar el negocio poniéndolo a nombre de alguna persona cercana a ti. Quien firma un contrato de franquicia aúna dos figuras en una: propietario de la

franquicia y dueño del local. Una opción es, rotas las relaciones, transformarte en dos: uno, dueño del local y otro, también del negocio. Como dueño del negocio, puedes cerrar y vender tus activos a un tercero y como dueño del local puedes alquilarlo a quien desees sin ninguna limitación en el tipo de negocio que esa persona vaya a poner. De esta manera, puedes legalmente continuar con la actividad en tu local, aunque con otro nombre y marca. La única condición es que cierras físicamente el negocio aunque sea sólo 24 horas. Asesórate con un abogado antes de realizar esta operación para no rayar en ilegalidad.

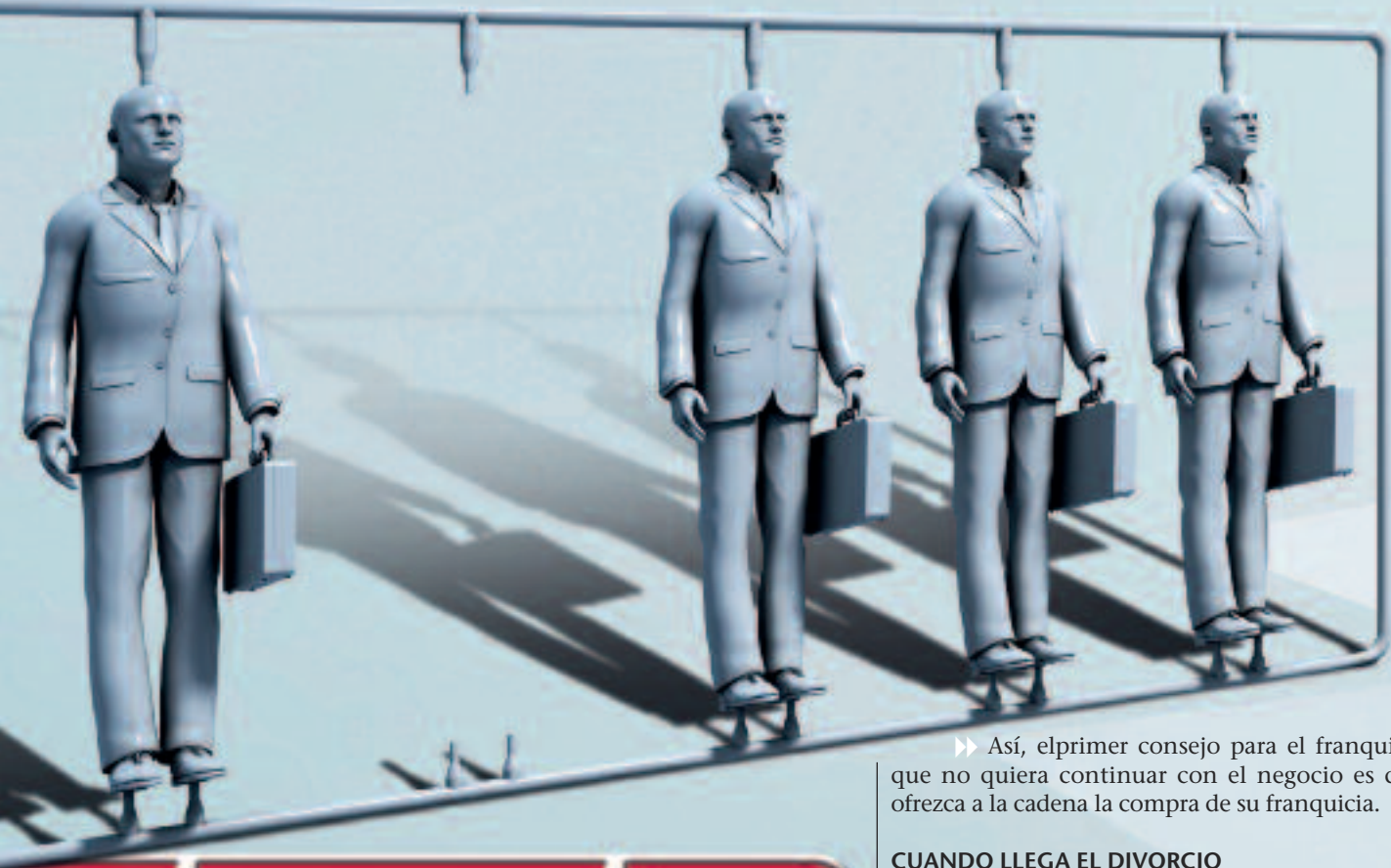
Certifica ante notario. Si la cláusula de no competencia afecta sólo a la forma de hacer negocio, puedes hacer lo que Yolanda Borrell: quitó los rótulos, cambió el mobiliario y llamó a un notario para que certificase que en el

Si has tomado la decisión inamovible de rescindir tu relación con el franquiciador, pero quieres seguir manteniendo tu negocio, te damos algunos consejos:

local no quedaba ningún resquicio de la franquicia y que la filosofía del nuevo negocio era diferente.

Modifica tu modelo de negocio. Fue lo que hizo B. M. para evitar que le pudiesen acusar de competencia desleal. Piensa si es posible que, con una ligera modificación en la actividad principal, poder soslayar la competencia desleal. Si has tenido una franquicia de pizzas, tal vez puedas especializarte en bocadillos. En cualquier caso, se trata de intentar aprovechar las inversiones que ya has hecho y tu *know how*, pero modificado para evitar problemas legales.

Informa a tus clientes. Además de retirar los rótulos y todos los logotipos de tu local y tu publicidad, conviene que pongas en conocimiento de tus clientes que sigues con el negocio, pero de forma independiente.



►► Así, el primer consejo para el franquiciado que no quiera continuar con el negocio es que le ofrezca a la cadena la compra de su franquicia.

CUANDO ES EL FRANQUICIADOR QUIEN PIDE EL DIVORCIO

Aunque el franquiciado parezca la parte débil, lo cierto es que el franquiciador puede desear romper la relación. En su caso sí está obligado a alegar incumplimiento y justificarlo. Éstos son los principales argumentos:

Mala gestión de la marca. Las franquicias suelen ser muy estrictas en cuanto a imagen de marca: logos, colores, uniformes, selección del personal, formación... Si detecta algún incumplimiento, puede exigir la rescisión del contrato.

Impago de suministros. El franquiciador abastece de productos a sus franquiciados en una cantidad y precio determinados, y este último está obligado a realizar las adquisiciones establecidas en el contrato. Si no lo hace o retrasa los pagos, puede ser denunciado.

Incumplimiento en abastecimientos. Has de ser cuidadoso de cumplir los plazos que la ley esta-

blece para poder abastecerte fuera del canal de la franquicia.

Competencia desleal. Aquí entraría la transmisión del *know how* a terceros o incluso la tenencia de otras franquicias del mismo sector sin contar con el visto bueno de los franquiciadores.

Mala capacidad gestora. El franquiciador ejerce de alguna manera como una torre de control, pero es el franquiciado el que pilota el avión. Esta falsa creencia de que el franquiciado es un empleado más de la franquicia está detrás de muchas de las rupturas. El franquiciador puede alegar incapacidad gestora del franquiciado.


CUANDO LLEGA EL DIVORCIO

Muchas veces los franquiciadores prefieren adquirir la franquicia antes de admitir un divorcio porque es un lastre en su imagen. Si no acepta, trata de venderle el mobiliario o los activos que tengas en el local. En cualquier caso, intenta siempre rescindir el contrato de forma amistosa. Otras recomendaciones son:

Acumula pruebas. Si es un problema de incumplimiento por parte del franquiciador y ya has intentado infructuosamente resolverlo, antes de romper empieza a acumular pruebas que puedas aportar en un tribunal o en una negociación con abogados. Por ejemplo, hay franquicias en las que se establecen hojas de registro donde se contabilizan las visitas que el franquiciador hace al franquiciado, para supervisarle y mantener el contacto. Sé estricto en el seguimiento de estas hojas y si en un plazo de seis meses no se ha producido ninguna firma, puede ser argumento para una rescisión de contrato por falta de comunicación de la casa matriz.

Respetar los plazos legales para resolver el contrato. En todos los contratos de franquicia hay unos plazos legales para que el franquiciado que quiera abandonar la franquicia (no tiene que argumentar nada para abandonar la red) lo haga efectivo. El plazo suele oscilar entre los tres y los seis meses. Conviene respetarlos para evitar denuncias por la otra parte.

Acude a un mediador. Antes de firmar un contrato de franquicia, averigua cuál es el organismo mediador en caso de conflicto. Si existe, acude a este organismo antes de ir por la vía judicial. Normalmente está recogido en el contrato y suelen ser entidades independientes vinculados a las cámaras de comercio o a asociaciones profesionales.



Si no hay marcha atrás, el consejo para no perderlo todo es hacerle una oferta de compra a la central

Según José Augusto Sánchez, “aunque el arbitraje no te proporcione todo lo que tú demandas, sí está pensado para facilitar la resolución de un contrato de la forma más beneficiosa para ambas partes y en un plazo que no suele superar los seis meses, mientras que los tribunales no resuelven en menos de cinco años”.

Asesoramiento legal. No te dejes llevar por el impulso del momento. Acude a abogados especialistas en franquicia o a asociaciones de franquiciados. Llévate el contrato de franquicia para que lo analicen. No dejes nunca de pagar porque sí, ni dejes de vender con la marca, ni retires el rótulo sin más. Consulta con los especialistas antes de tomar estas decisiones.

DENUNCIA EN LOS TRIBUNALES

Si tienes pruebas de irregularidades por parte del franquiciador, puedes reclamar ante los tribunales daños y perjuicios, pero éste es un proceso largo y complejo. Por desgracia, según **Xavier Vallhonrat**, presidente de la Asociación Española de Franquiciadores (AEF), “los tribunales tienden a dar la razón a los franquiciadores porque consideran que el contrato se ha firmado voluntariamente por ambas partes”.

Además de las pruebas que puedas aportar, un abogado especializado en franquicias puede descubrir ▶▶

3 Casos reales

Una experiencia para olvidar



Yolanda Borrell tenía un local e invirtió en una red de peluquería. Desde el principio la central no respondió a lo pactado.

Una de las precauciones que debe adoptar todo franquiciado, como empresario independiente que es a nivel jurídico y fiscal, es adentrarse en un sector que conozca para evitar que le ocurra lo que le a Yolanda Borrell. “Teníamos un local y queríamos montar un negocio donde yo pudiese estar un rato. Nos decidimos por uno de peluquería a tarifa plana, pero fue un error, porque yo no tenía ninguna expe-

riencia en el sector y eso nos obligaba a depender absolutamente en todo de ellos. Le dieron el visto bueno al local, pero cuando firmamos nos dijeron que no cumplía los requisitos. Invertimos 84.000 euros en canon de entrada, en mobiliario, publicidad y en formación que nunca nos dieron. Nos dijeron que nos facilitaban los peluqueros y el día de la inauguración no tenía a ninguno. El sistema

informático no funcionaba. Nunca vino nadie a vernos... En fin, un desastre. Todo fue mal desde el principio. Nos dieron todo tipo de esperanzas al principio y al final nos hemos quedado casi en la ruina”. Intentó alquilarles a ellos la peluquería para que lo gestionasen directamente, pero no aceptaron el trato y, tras muchos intentos de solucionar el problema, acabaron en los tribunales. El resultado es que ya lle-

van 3.000 euros gastados en abogados y notarios y todavía no se ha resuelto. Mientras, ha intentado gestionar directamente la peluquería con otro concepto para lo que, como comentábamos en el recuadro, llamó a un notario que certificase que habían desaparecido cualquier rastro de la franquicia, pero su desconocimiento del sector le volvió a alejar de nuevo del negocio.



B. M. y C. G. mantienen su anonimato. Ambos continúan en el sector como empresarios independientes y, después de sus respectivas experiencias, con las lecciones aprendidas.

Precios más caros con el franquiciador

B. M. no quiere dar su nombre ni hacerse fotos ni mencionar la franquicia en la que estuvo porque su caso, como el de otros 100 franquiciados de la misma enseña, está todavía en los tribunales. Su problema quizás fue no informarse previamente sobre quién estaba detrás de la enseña porque, como él mismo reconoce, "en los últimos tiempos salen franquicias como champiñones y muchas de ellas son mediocres tirando a malas. En nuestro caso,

el concepto me pareció interesante, pertenecía a un sector que yo conocía y no era especialmente cara, unos 25.000 euros de canon de entrada. El problema fue cuando empecé a mandarle proyectos, él me contestaba por teléfono, de una forma poco rigurosa y con unos precios que no eran nada competitivos. Como yo sabía del sector me daba cuenta de que los precios eran disparatados y que así no podíamos hacer negocio. Inten-

té hacérselo ver pero no estaba dispuesto a dar su brazo a torcer, así que decidí irme, pero denunciando previamente. Una vez que lo hice, quité los logos de toda mi publicidad y empecé a buscar los productos directamente a los fabricantes, llevándome la sorpresa de que me daban un margen que me resultaba más barato que el del franquiciador. Con el tiempo he descubierto que esa persona había sido juzgada por estafa".

La precaución de leer el contrato

Con un local en propiedad y estudios de Turismo, C.G. pensó que la opción perfecta para su desarrollo profesional era montar una agencia de viajes. "El problema fue recurrir a una franquicia, tenía que haberme informado antes con un empresario independiente. Cuando el franquiciador capta

es como el cortejo, todo son facilidades. Luego la realidad es distinta y de lo que ofrece se queda en la mitad. En mi caso, tuve la precaución suficiente de leerme con lupa el contrato, especialmente en lo relativo a las posibilidades de rescisión y a la cláusula de no competencia. Cuando las

cosas empezaron a ir mal, porque no tenía ningún apoyo por parte de la central, seguí escrupulosamente los pasos para la rescisión del contrato, como avisar con tres meses de antelación, y así no hubo ningún problema posterior." Ahora sigue en el negocio como empresario inde-

pendiente afiliado a un grupo de gestión. Eso sí, no ha solicitado ni la recuperación del canon ni ha denunciado a la enseña por daños y perjuicios, dos aspectos que facilitan la salida de la red y, en algunos casos, cierta laxitud en el cumplimiento de la cláusula de no competencia.

►► qué cláusulas que pueden ser susceptibles de ir contra de la Ley y de esta manera convertirse en un arma de negociación frente al franquiciador o en una prueba determinante que esgrimir en los juzgados. Algunas de las más frecuentes son:

Engaño manifiesto. "Si el franquiciador se presenta como abogado, médico o especialista en finanzas sin serlo o cuando asegura que hay unos pactos que no existen, o se alega experiencia que no se puede demostrar, puede que estemos ante un contrato viciado y, por tanto, ser anulado", opina Aitor Ibarra, abogado especializado en franquicias. Por ejemplo, en una franquicia de intermediación financiera se especificaba en una de las cláusulas que el franquiciador era economista experto en finanzas cuando no tenía ningún documento que lo acreditase, lo que fue esgrimido como engaño manifiesto.

Limitaciones ilegales. La cláusula de exclusividad en el suministro puede tener una limitación en el tiempo o una limitación en función del precio de la compe-

tencia, lo que puede ser un argumento a esgrimir. "La Ley de comercio, por ejemplo, especifica que, pasado un tiempo, se puede comprar un 20% de los artículos a otros proveedor al precio que se negocie libremente con él", recuerda José Augusto Sánchez.

Cláusulas abusivas. Existen franquicias que en sus contratos recogen una cláusula de no competencia que impide al afectado ejercer en el sector no sólo en el mismo local o en la misma calle, sino en la misma ciudad o incluso en toda la geografía nacional y eso es una cláusula abusiva que suele ser reconocida como tal y anulada por los jueces. Otro abuso habitual son las cláusulas de penalización que establecen un pago elevado por el abandono de actividad, y que pueden ser consideradas ilegales si se demuestra la inviabilidad del negocio. Fue el caso, por ejemplo, de una franquicia de intermediación financiera, que establecía una penalización por este concepto de 60.000 euros. **E**

Si el franquiciador incumple sus responsabilidades, antes del divorcio acumula pruebas que aportar en un tribunal

ISABEL GARCÍA MÉNDEZ