

Qué hacer ante una situación de acoso por empresas de cobro de morosos

Qué hacer ante una situación de acoso por empresas de cobro de morosos

Miércoles, 9 Diciembre, 2015

ÍNDICE DE CONTENIDOS

[INTRODUCCIÓN](#)

[PREGUNTAS Y RESPUESTAS](#)

- [1. ¿Qué son las empresas de gestión de cobro de deudas?](#)
- [2. ¿Están reguladas en España?, ¿están permitidas por la legislación española?](#)
- [3. ¿Qué prácticas de las que realizan estas empresas se pueden considerar abusivas?](#)
- [4. ¿Qué se entiende por delito de amenazas y delito de coacciones?](#)
- [5. ¿Existen pronunciamientos judiciales sobre esta materia?](#)
- [6. ¿La actuación de las empresas de cobro de morosos puede vulnerar la legislación de protección de datos?](#)
- [7. ¿Qué hacer si le incluyen en el fichero de morosos? ¿Cuándo se puede ejercer el derecho de rectificación o el derecho de cancelación?](#)
- [8. ¿Qué requisitos debe contener la notificación que recibe de la empresa de recobro de deudas?](#)
- [9. ¿De qué otros mecanismos extrajudiciales dispone el deudor para solucionar el conflicto con el acreedor?, ¿podrá la empresa de recobro seguir reclamando la deuda cuando se ha iniciado el mecanismo de arbitraje de consumo?](#)
- [10. ¿De qué derechos se puede valer el deudor ante las prácticas abusivas de estas empresas?, ¿ante qué organismo puede o debe acudir?](#)
- [11. ¿Qué atención le podemos prestar desde el Defensor del Pueblo Andaluz?](#)

[NORMATIVA DE INTERÉS](#)

[-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal](#)

[ENLACES DE INTERÉS](#)

INTRODUCCIÓN

Con demasiada frecuencia llegan al Defensor del Pueblo Andaluz quejas en relación con las prácticas que

llevan a cabo algunas empresas de recobro de deudas, las conocidas como empresas de cobro de morosos. La mayoría de estas empresas utiliza métodos legales y lícitos, pero existen otras que con sus actuaciones pueden llegar a lesionar derechos fundamentales de los afectados o incurrir en prácticas delictivas. El presente documento pretende aclarar dudas acerca de estas empresas, señalar aquellas prácticas que deben considerarse ilícitas o abusivas y explicar que actuaciones pueden llevar a cabo las personas afectadas para defender sus derechos frente a este tipo de prácticas.

[volver al índice](#)

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

• 1. ¿Qué son las empresas de gestión de cobro de deudas?

Son empresas privadas que hacen de intermediarias entre el acreedor y el deudor con el objetivo de exigir a este último en pago de una deuda contraída con el acreedor. Suponen para el acreedor una herramienta para reclamar una deuda sin necesidad de acudir a la tutela de los jueces y tribunales de justicia.

[volver al índice](#)

• 2. ¿Están reguladas en España?, ¿están permitidas por la legislación española?

España es el único país de la Unión Europea en el que no se encuentran reguladas este tipo de empresas.

El Código Civil regula en su [artículo 1096](#) el derecho del acreedor a reclamar extrajudicialmente la deuda, así dispone que: «cuando lo que deba entregarse sea una cosa determinada, el acreedor, independientemente del derecho que le otorga el artículo 1101, puede compeler al deudor que realice la entrega».

Es decir, el Código Civil permite la reclamación extrajudicial de una deuda, actividad principal de las empresas de recobro, siempre que utilicen métodos legales y lícitos.

[volver al índice](#)

• 3. ¿Qué prácticas de las que realizan estas empresas se pueden considerar abusivas?

La mayoría de las empresas de gestión de cobros utilizan medios lícitos en su labor y actúan respetando los límites del derecho y las buenas prácticas.

No obstante, el vacío legal existente en esta materia en España ha permitido que algunas de estas empresas puedan utilizar medios de cobro que no son lícitos porque atentan contra la dignidad y el honor de las personas o pueden considerarse vejatorios o denigratorios.

Entre las medidas de presión que pueden considerarse abusivas o ilícitas se encuentran las llamadas al móvil y al teléfono fijo del supuesto deudor cuando se hacen con excesiva reiteración e insistencia, o a horas intempestivas y las llamadas a familiares o personas del entorno del deudor divulgando su situación de morosidad.

También serían ilícitas las prácticas de seguimiento constante al deudor en los quehaceres de su vida profesional o social portando vestimentas llamativas o carteles cuyo objetivo sea poner públicamente de manifiesto la condición de moroso del deudor.

Con carácter general se considerarán ilícitas todas aquellas prácticas que puedan considerarse incursas

en los delitos de amenazas o coacción.

[volver al índice](#)

• 4. ¿Qué se entiende por delito de amenazas y delito de coacciones?

En el [artículo 169 del Código Penal](#) se regula el delito de amenazas como: «El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico (..)».

En el artículo [172.1 del Código Penal](#) se regula el delito de coacciones como: «El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, (...)».

La empresas de recobro cuando realizan prácticas abusivas como las descritas incurren en ilícitos penales que son objeto de persecución y sanción por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y por los Tribunales de Justicia.

[volver al índice](#)

• 5. ¿Existen pronunciamientos judiciales sobre esta materia?

Si, los Tribunales españoles se han pronunciado en diversas ocasiones sobre estas prácticas y existe una jurisprudencia consolidada, especialmente en el ámbito penal, que define los límites que no pueden sobrepasarse por estas empresas sin incurrir en ilícitos penales.

Merece ser destacada la [Sentencia del Tribunal Supremo número 306/2001, de 2 de abril](#), en relación con las prácticas de una conocida empresa de cobro de morosos, en la que concluye lo siguiente: «El vejamen o acción denigratoria que estos medios descritos entrañan, atentan contra la dignidad de la persona [...] y lastiman y lesionan el honor del sujeto afectado».

A juicio del Tribunal Supremo estas prácticas «no pueden quedar justificadas por los usos sociales y menos aún por la ley».

[volver al índice](#)

• 6. ¿La actuación de las empresas de cobro de morosos puede vulnerar la legislación de protección de datos?

Cuando las empresas de gestión de cobros a través de sus prácticas de seguimiento al deudor o a través de las llamadas telefónicas a personas de su entorno divulgan datos relativos a su situación de morosidad sin su consentimiento, están vulnerando el deber de secreto que se regula en el [artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos \(LOPD\)](#).

Tampoco es lícito que amenacen al deudor con su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial si no concurren los requisitos legales para tal inclusión.

A este respecto, solo podrán ser incluidos en estos ficheros de solvencia patrimonial los datos de carácter personal del afectado siempre que, tal y como recoge el [artículo 38 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD](#) en su primer punto, haya una “existencia previa de una deuda cierta, vencible, exigible, que haya sido impagada (...) y que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en la que hubo de procederse al pago”.

Le corresponderá a la Agencia Española de Protección de Datos velar por el cumplimiento de la legislación sobre la protección de datos y controlar su cumplimiento.

[volver al índice](#)

• **7. ¿Qué hacer si le incluyen en el fichero de morosos? ¿Cuándo se puede ejercer el derecho de rectificación o el derecho de cancelación?**

La inclusión de datos de carácter personal en un fichero de morosos sólo podrá efectuarse cuando exista una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada y cuyo pago se haya requerido previamente por el acreedor al deudor. El tiempo que podrá permanecer en este fichero no podrá ser superior a 6 años.

Si usted considera que no debe ser incluido en el fichero de morosos, bien porque ha procedido al pago de la deuda, o bien porque la deuda que consta a su nombre en el mismo es inexacta o inadecuada, podrá ejercer el derecho de rectificación o de cancelación.

Ambos derechos se encuentran regulados en el artículo 16 de la LOPD, donde se establece en su segundo apartado que “serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos”.

Para ejercer estos derechos deberá dirigirse por escrito al responsable del fichero, acompañando copia de su DNI, solicitando que cancele sus datos y los elimine, o bien que rectifique los datos erróneos.

En el plazo de diez días deberán contestarle, en caso de que no lo haga o de que sea denegada su solicitud, ya sea total o parcialmente, podrá presentar un escrito de reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, que deberá ir acompañado de la documentación acreditativa de haber solicitado la cancelación de datos ante la entidad que se trate.

La Agencia de Protección de Datos se dirigirá a dicha entidad con el objetivo de hacer efectivo el ejercicio de los derechos recogidos en la LOPD.

[volver al índice](#)

• **8. ¿Qué requisitos debe contener la notificación que recibe de la empresa de recobro de deudas?**

En el escrito que la empresa dirige al supuesto deudor reclamándole el abono de la deuda deberá contenerse al menos el nombre de la empresa que reclama la deuda.

Asimismo, deberá detallarse el procedimiento a través del cual puede satisfacer el pago de la deuda.

[volver al índice](#)

• **9. ¿De qué otros mecanismos extrajudiciales dispone el deudor para solucionar el conflicto con el acreedor?, ¿podrá la empresa de recobro seguir reclamando la deuda cuando se ha iniciado el mecanismo de arbitraje de consumo?**

Usted puede acudir a los mecanismos extrajudiciales de mediación o de arbitraje de consumo para llegar a un acuerdo con el acreedor.

Para iniciar el procedimiento de mediación de consumo deberá presentar una Hoja de Quejas y

Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía; si no recibe respuesta en diez días o si la misma resulta ser insatisfactoria, podrá dirigirse a los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía de su provincia para interponer una petición de mediación.

Si usted opta por esta vía, la Secretaría del órgano de mediación elegido sería la encargada de notificar al acreedor el inicio del procedimiento, para que el mismo de su aceptación o no. Los órganos competentes para llevar a cabo la mediación de consumo son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), el Consejo Andaluz de Consumo y los Consejos Provinciales de Consumo.

Otro procedimiento extrajudicial por el que puede optar es el arbitraje de consumo. Este procedimiento se puede iniciar por dos vías: bien marcando en la Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía la opción de aceptación de un arbitraje de consumo; o bien presentando directamente una Solicitud de Arbitraje en un Registro Público dirigida a una Junta Arbitral de Consumo. La presentación de la solicitud la podrá realizar personalmente o a través de los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía, OMIC o Asociaciones de Consumidores.

Si las partes en conflicto, acreedor y deudor, han aceptado voluntariamente someter su controversia al mecanismo de arbitraje de consumo, la empresa de recobro no podrá compeler al deudor a que pague la deuda hasta que no concluya dicho procedimiento arbitral. Siendo improcedente la reclamación de la deuda por otras vías, ya sea judicial o extrajudicial; de la misma forma que será ilícito la inclusión de los datos del deudor en el fichero de morosos hasta que el proceso de arbitraje no haya concluido.

[volver al índice](#)

• **10. ¿De qué derechos se puede valer el deudor ante las prácticas abusivas de estas empresas?, ¿ante qué organismo puede o debe acudir?**

Si considera que está siendo sometido a una situación de acoso por parte de una empresa de recobro de deudas o entiende que la empresa ha incurrido en alguno de los ilícitos penales descritos, podrá realizar una denuncia ante el **Juzgado de Guardia** o ante la **Fiscalía Provincial** detallando todos los acontecimientos que le hayan sucedido y aportando las pruebas de que disponga.

En el caso de que la empresa con su actuación haya divulgado a terceros sin su autorización datos referentes a su supuesta insolvencia económica, podrá realizar una denuncia ante la **Agencia Española de Protección de Datos** al haber sido lesionado el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Puede contactar con la Agencia de Protección de Datos en la siguiente dirección: C/ Jorge Juan 6.-28001 Madrid, o bien llamar al teléfono 901 100 099 ó al 912 663 517. También puede utilizar la Sede Electrónica de la AEPD: <http://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>.

Igualmente, le sugerimos la posibilidad de dirigirse ante alguna asociación de ayuda a personas consumidoras y usuarias. En el siguiente enlace podrá localizar sus direcciones: [http://www.consumoresponde.es/conocenos/localizanos?field_tipo_entidad_tid\[\]=12731](http://www.consumoresponde.es/conocenos/localizanos?field_tipo_entidad_tid[]=12731)

[volver al índice](#)

• **11. ¿Qué atención le podemos prestar desde el Defensor del Pueblo Andaluz?**

El Defensor del Pueblo Andaluz no puede supervisar directamente la actuación de las empresas de cobro de deudas al tratarse de empresas privadas ajenas a su ámbito competencial.

No obstante, si nos remite un escrito explicando su caso, podremos informarle acerca de las vías mas convenientes para defender sus derechos y, en su caso, velar porque las Administraciones a las que Usted

dirija su denuncia tramiten las mismas con arreglo a las disposiciones legales que les resultan de aplicación.

[volver al índice](#)

NORMATIVA DE INTERÉS

[-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#)

[volver al índice](#)

ENLACES DE INTERÉS

[-Agencia de Protección de Datos/ Consultas y Preguntas Frecuentes/ Fichero de Morosos y Recobro de Deudas.](#)

[-Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía](#)

[-Solicitud de arbitraje de consumo](#)

[volver al índice](#)

¿Desea que aparezca en la sección "Tus derechos"?:

Sí
