



Defensor del Pueblo Andaluz

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

201200001499

19 ENE 2012

REGISTRO DE SALIDA

Ref.: IA/ij
Nº.: Q12/196



Sr. Fiscal Superior de Andalucía

Plaza Nueva, 10 - Palacio de Justicia

18071 - Granada

Sevilla,
19 de enero de 2012

Sr. Fiscal Superior:

Esta Institución viene recibiendo cada vez con más frecuencia quejas ciudadanas denunciando la actuación de determinadas empresas de cobros de morosos cuyas prácticas parecen superar los límites de lo aceptable rayando en algunos casos en lo que podrían considerarse comportamientos delictivos.

Cuando la situación de morosidad se prolonga en el tiempo, suele ser frecuente que las empresas acreedoras encomienden la gestión de los cobros a empresas dedicadas específicamente a esta actividad, que han proliferado enormemente con la presente crisis.

La actividad de gestión de cobros que realizan estas empresas es perfectamente legal y encuentra acogida en nuestro ordenamiento jurídico y en la práctica mercantil. No obstante, a la vista de las quejas recibidas, venimos advirtiendo que últimamente, quizás por la mayor competencia entre estas empresas o por las mayores dificultades para el cobro derivadas de la dureza de la crisis económica, se ha producido un notorio endurecimiento en las prácticas de estas empresas que en bastantes ocasiones llegan hasta límites que pudieran considerarse como delictivos.

Así, nos denuncian las personas que se dirigen a esta Institución la recepción de llamadas incesantes requiriendo el pago de las deudas, que no sólo se producen durante el día sino que, en muchos casos se extienden a la noche, utilizando sistemas de automáticos de rellamada que obligan a los deudores a mantener descolgados sus terminales o a cambiar de número telefónico con frecuencia. Dichas llamadas incluyen con frecuencia todo tipo de amenazas e insultos y no toman en consideración si la persona que contesta es el deudor u otra persona distinta.

En algún caso se ha denunciado que las llamadas han sido atendidas por menores, hijos del deudor, sin que tal circunstancia haya disuadido a la empresa de cobro de morosos, antes al contrario, no ha dudado en informar a los menores de las deudas de sus progenitores y advertirles que si no pagaban perderían sus domicilios e incluso irían a la cárcel, originándoles una grave situación de ansiedad y angustia.

También han sido varios los casos en que se denuncian llamadas o visitas a terceras personas sin relación con la deuda que se pretende cobrar,

especialmente vecinos y parientes del deudor, a los que se informa de las deudas existentes, vulnerando la normativa de protección de datos, y se les conmina a realizar gestiones ante su vecino o pariente para que haga efectivo el pago. En ocasiones, estas llamadas y visitas a terceras personas se repiten una y otra vez, incluso en horario nocturno, advirtiendo que las mismas seguirán hasta tanto no se efectúe el pago de la deuda.

Lamentablemente, son bastantes los casos en que las personas promotoras de las quejas nos refieren la escasa efectividad de las denuncias presentadas, ante la dificultad probatoria que presentan estos casos, siendo frecuente que dichas denuncias queden archivadas sin que las prácticas intimidatorias cesen.

Del mismo modo, la intervención de la Agencia de Protección de Datos resulta de escasa eficacia, puesto que la intervención sancionadora de la misma exigiría demostrar previamente que se ha producido la puesta a disposición de terceros de los datos de carácter personal que han sido cedidos legítimamente a las empresas de cobros de morosos. Algo que igualmente presenta grandes dificultades probatorias.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno dirigirnos a esa Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía a fin de someter a su consideración la posibilidad de iniciar una investigación de oficio sobre las prácticas de estas empresas de cobro de morosos.

Asimismo, le agradeceríamos que nos informara acerca de los posibles tipos delictivos que podrían constituir las prácticas denunciadas y sobre las medidas de protección y defensa que resultarían más oportunas en este tipo de casos, a fin de trasladar esta información a las personas que presentan queja en esta Institución.

Por último le rogaríamos que nos indicara en qué supuestos deberían ser trasladados a esa Fiscalía los hechos denunciados en forma de queja ante esta Institución, por resultar presuntamente constitutivos de algún tipo de delito perseguible por la misma.

Agradeciéndole anticipadamente su colaboración, le saluda atentamente,

A circular blue stamp of the Defensor del Pueblo Andaluz. The text around the perimeter reads "EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ" with a small star at the bottom. In the center, there is a logo depicting a person sitting under a rainbow. A large, stylized blue signature is written over the stamp.

José Chamizo de la Rubia
Defensor del Pueblo Andaluz