

# LA INSCRIPCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS FICHEROS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL



CONFEDERACIÓN  
DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS

## 1. Los ficheros de impagados

Más comúnmente conocidos como listas de morosos, los ficheros de impagados (o también ficheros de solvencia patrimonial) son, en esencia, listados de personas que han dejado de pagar sus deudas (generalmente a entidades financieras o empresas de suministros domiciliarios, aunque no exclusivamente), para que otras empresas puedan consultarlos cuando algún consumidor pretenda contratar con ellas. De esa forma toman conocimiento del grado de cumplimiento de obligaciones anteriores de esos clientes. Estos ficheros de impagados son legales pero su funcionamiento está sujeto a unos requisitos exigentes.

Mediante este cuaderno jurídico pretendemos explicar su funcionamiento considerando las distintas áreas implicadas: las consecuencias del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias por parte de los consumidores, la protección de datos personales, el honor y la intimidad de las personas y los derechos de las empresas a asegurar el cumplimiento de los contratos de quien pretenda contratar con ellas. Esperamos que sea de especial utilidad para el colectivo de consumidores vulnerables.

## 2. Regulación de los ficheros de impagados

La regulación actual de los ficheros de impagados se encuentra en las siguientes normas:

**Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016** relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la **Directiva 95/46/CE (RGPD)** y la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDP)

El RGPD define al fichero como «todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica». En el ámbito del cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias, determinadas empresas recurren a la consulta de ficheros que contienen información sobre solvencia patrimonial y de crédito de particulares; lo realizan para conocer la solvencia de sus potenciales clientes, de consumidores interesados en contratar con ellas, para de esta manera tener una idea de su nivel de solvencia a partir del grado de cumplimiento de obligaciones anteriores. Debe considerarse, primero, que son ficheros de información: no obligan, en absoluto, a que no se contrate con quien esté incluido en ellos, la empresa que lo consulte es libre de hacer el uso que considere de dicha información; y segundo, que para que este complejo sistema funcione correctamente es necesario, imprescindible, que la información que recoja sea veraz, al menos la que conste, pues existen más datos de solvencia patrimonial fuera de estos ficheros que la recogida en ellos, si bien no está tan sistematizada ni mucho menos tan accesible como la de los ficheros de impagados.

Los datos personales de los ficheros de impagados son facilitados por las propias empresas que forman parte del fichero común; suelen ser las entidades financieras, compañías de suministros (telefonía, electricidad, gas) y grandes corporaciones. Estas posibles empresas con las que un consumidor quiere contratar (por ejemplo, una nueva línea de teléfono) pueden saber si tiene deudas con otras empresas pertenecientes al mismo fichero (por ejemplo, una compañía suministradora de electricidad).

Los ficheros más comunes son los de la Asociación Nacional de Entidades de Financiación (ASNEF-EQUIFAX) y el fichero BADEXCUG; y en el ámbito mercantil el Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI).

Por su parte, hay que destacar por su particularidad la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE), que registra los riesgos contraídos por las entidades de crédito con sus clientes (por créditos o préstamos concedidos, por avales otorgados, etc.) a partir de 6.000 euros. La comunicación de la información financiera del cliente a la CIRBE es obligatoria para la entidad bancaria, según dispone la **Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo**, sobre la Central de Información de Riesgos. La CIRBE es un fichero institucional, está creado por una norma jurídica y aunque su finalidad principal es que las entidades financieras (compañías privadas con finalidad mercantil) se nutran de la información en él contenida, obedece a un interés general consistente en «limitar la selección adversa, a acotar el nivel de riesgo agregado y, por estos canales, a favorecer la estabilidad financiera. Asimismo, las centrales de riesgos tienen una importante utilidad, no ya en la supervisión tradicional de las entidades de crédito, sino para el adecuado desarrollo de la supervisión macroprudencial, de forma que contribuyan a la preservación de la estabilidad del sistema financiero en su conjunto» (**Circular 1/2013, de 24 de mayo**, del Banco de España, sobre la Central de Información de Riesgos).

### 3 Requisitos legales para la inclusión afectados

#### Con respecto a la deuda:

Para incluir a alguien en un fichero de impagados ha de existir previamente una deuda que sea cierta, vencida y exigible, y cuya existencia o cuantía no haya sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes. Corresponderá al acreedor garantizar que concurren los requisitos exigidos para la inclusión en el sistema de la deuda, respondiendo de su inexistencia o inexactitud.

Si la deuda no es cierta no se puede incluir al afectado en el fichero de impagados, y si se hiciera ello supondría una intromisión ilegítima en su honor y por tanto sería

indemnizable. Esta doctrina ha sido establecida por el Tribunal Supremo, quien mediante **sentencia de fecha 24 de abril de 2009** declara que «Atendiendo a la definición doctrinal, al texto legal y al doble aspecto del honor, la inclusión de una persona en el llamado "registro de morosos", esta Sala en pleno, ha resuelto como doctrina jurisprudencial que, como principio, la inclusión en un registro de morosos, erróneamente, sin que concorra veracidad, es una intromisión ilegítima en el derecho al honor, por cuanto es una imputación, la de ser moroso, que lesiona la dignidad de la persona y menoscaba su fama y atenta a su propia estimación». Las indemnizaciones varían en función de las circunstancias de cada caso.

Por otro lado, el hecho de constar como deudor en la CIRBE no es por sí solo indemnizable, pues tal incidencia no menoscaba necesariamente el crédito o reputación del afectado. En este sentido se posiciona la **sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2014**, al recordar que «La simple información sobre la condición de fiador o avalista de una persona en un préstamo concedido por una entidad financiera no supone desmerecimiento. Es más, en la sociedad actual es habitual la solicitud de financiación tanto por los particulares como por las empresas, y la intervención de fiadores o avalistas en tales operaciones, sin que ello lleve aparejada connotación peyorativa alguna. Por consiguiente, al no asociarse al demandante una información sobre impago o morosidad, no se ha vulnerado su derecho al honor. Cuestión distinta es que se hubieran podido infringir otros derechos del demandante distintos del derecho al honor, de naturaleza constitucional o infraconstitucional, o causársele otros daños, como pudiera ser el patrimonial consistente en la denegación de financiación por un exceso de riesgo que no era real. Pero la pretensión ejercitada en la demanda, de acuerdo con lo que resulta de la causa de pedir y de la petición formulada en la demanda, se circunscribe a la vulneración del derecho al honor. Y no se alega perjuicio patrimonial alguno desvinculado de esa supuesta vulneración del honor. Se solicita la indemnización de un "daño moral genérico" por cuanto que, según se alega en la demanda, conforme a la Ley Orgánica 1/1982, de la existencia de una intromisión ilegítima en el derecho al honor se deriva necesariamente la existencia de un daño. Dado que, como se ha razonado, no ha existido una intromisión ilegítima en el derecho al honor del demandante por el hecho de que se haya informado erróneamente de su condición de fiador de un préstamo, la justificación que en la demanda se hace de la existencia de un daño indemnizable carece de fundamento.»

Téngase en cuenta que la CIRBE, además de informar de la existencia de un préstamo, también recaba información sobre la situación del préstamo:

**Operación dudosa** (sin incumplimientos o con incumplimientos hasta 90 días): operación calificada como dudosa conforme a la normativa contable vigente sin importes impagados o incumplidos, o con importes impagados o incumplimientos pendientes de resolución con una antigüedad igual o inferior a 90 días.

**Operación reestructurada** al amparo del **Real Decreto-Ley 6/2012**: operación reestructurada o reunificada al amparo del Real Decreto-Ley 6/2012 en la que el titular está cumpliendo con las nuevas condiciones financieras pactadas, pero están pendientes de cobro importes impagados antes de la reestructuración o reunificación por un plazo superior a 90 días desde la fecha del primer impago. En caso de incumplimiento, la operación se declarará con el valor que le corresponda en función de la fecha del primer impago pendiente de cobro, salvo que se incluya en un convenio de acreedores o se califique como en suspenso.

**Operación de refinanciación**, refinanciada o reestructurada por otros motivos: operación de refinanciación, refinanciada o reestructurada por motivos diferentes del **Real Decreto-Ley 6/2012** en la que el titular está cumpliendo con las nuevas condiciones financieras pactadas, pero están pendientes de cobro importes impagados antes de la reestructuración o refinanciación por un plazo superior a 90 días desde la fecha del primer impago. En caso de incumplimiento, la operación se declarará con el valor que le corresponda en función de la fecha del primer impago pendiente de cobro, salvo que se incluya en un convenio de acreedores o se califique como en suspenso.

**Operación incluida en un convenio de acreedores**: operación procedente de un convenio de acreedores siempre que, con posterioridad a la fecha de la aprobación judicial del convenio, el deudor haya cumplido frente a la entidad con todos los pagos pactados para la operación, o tenga importes impagados con posterioridad a la aprobación del convenio con una antigüedad igual o inferior a 90 días desde la fecha del primer impago. En caso de incumplimiento con una antigüedad superior a dicho plazo, la operación se declarará con el valor que le corresponda en función de la fecha del primer impago con posterioridad a la aprobación del convenio pendiente de cobro, salvo que se califique como en suspenso.

**Otras situaciones con incumplimientos entre más de 90 días y hasta cuatro años**: operación no incluida en otros valores de esta dimensión que tenga importes impagados o incumplidos siempre que desde la fecha del primer impago o incumplimiento pendiente de cobro o resolución hasta la fecha a la que se refieren los datos hayan transcurrido entre más de 90 días y hasta cuatro años.

**Otras situaciones con incumplimientos de más de cuatro años:** operación no incluida en otros valores de esta dimensión que tenga importes impagados o incumplidos, siempre que desde la fecha del primer impago o incumplimiento pendiente de cobro o resolución hasta la fecha a la que se refieren los datos hayan transcurrido más de cuatro años.

**Operación en suspenso:** operación calificada como fallida que se ha dado de baja del activo por razón de insolvencia del cliente conforme a la normativa contable vigente. Resto de las situaciones: operaciones no incursas en ninguna de las situaciones descritas en los valores anteriores.

### **Con respecto al plazo de existencia de la deuda:**

La LOPDP obliga a que los datos únicamente se mantengan en el sistema mientras persista el incumplimiento, con el límite máximo de cinco años desde la fecha de vencimiento de la obligación dineraria, financiera o de crédito.

### **Con respecto a la exigencia del pago:**

Además de la existencia y antigüedad de la deuda no superior a 5 años, formalmente se exige además:

- Que los datos hayan sido facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés; no pueden ser facilitados por terceros ajenos a la relación de la que la deuda traiga causa.
- Que el acreedor haya informado al afectado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.
- Que la entidad responsable del fichero (no es la misma que la entidad acreedora) notifique al afectado la inclusión de tales datos y le informará sobre la posibilidad de ejercitar los derechos individuales reconocidos en el RGPD. El plazo de esa comunicación no superará los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, permaneciendo bloqueados los datos durante ese plazo.

En el caso de que se denegase la solicitud de celebración del contrato, o este no llegara a celebrarse, como consecuencia de la consulta efectuada, quien haya consultado el sistema informará al afectado del resultado de dicha consulta.

### 4. Supuestos en los que se puede consultar datos de un particular

Aparte de las previsiones para que se cumplan determinados requisitos a la hora de incluir datos en un fichero de impagados, para poder consultar la información sobre solvencia económica de un particular es preciso que quien consulte el sistema mantenga una relación contractual con el afectado que implique el abono de una cuantía pecuniaria o este le hubiera solicitado la celebración de un contrato que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica, como sucede, entre otros supuestos, en los previstos en la legislación de contratos de crédito al consumo y de contratos de crédito inmobiliario.

### 5. Cómo saber si se está registrado en un fichero de impagados

Como se ha indicado, es necesario que tanto el acreedor como la entidad responsable del fichero informen al afectado del hecho de la inclusión. Por ese motivo no debería constar ninguna inclusión desconocida por el afectado, salvo que se hayan producido circunstancias que no lo hayan permitido: por ejemplo, cambio de domicilio, errores en la consignación del domicilio, etc.

Pero en cualquier caso, si un interesado quisiera saber si sus datos están incluidos en un fichero de impagados puede dirigirse a la entidad responsable y ejercitar el derecho de acceso conforme al modelo facilitado por la Agencia Española de Protección de Datos:

<https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/formulario-derecho-de-acceso.pdf>

Todas las grandes empresas han nombrado un delegado de protección de datos, por lo que la solicitud se podrá dirigir a esta figura; sus datos de contacto pueden localizarse en: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/consultaDPD.jsf>.

### 6. ¿Qué consecuencias puede tener para un particular la inclusión de sus datos de solvencia en un fichero de impagados?

Las consecuencias negativas de la inclusión de datos de solvencia en un fichero son de carácter práctico, ya que pueden suponer la denegación de un préstamo, de un crédito, o de una tarjeta de crédito entre otros por parte de una entidad bancaria, que antes de su concesión recaba datos sobre la solvencia de ese posible cliente para tomar una decisión, así como denegar la financiación para la adquisición de algún artículo. En todo momento la entidad bancaria tiene plenas facultades para decidir si suscribe o no ese contrato con el cliente, de ahí la importancia del resultado de su consulta a un fichero de impagados, que aunque no sea determinante en su decisión, sí puede influir en ésta.

Si la inclusión se ha efectuado de forma indebida es posible reclamar ante los Tribunales una indemnización por intromisión ilegítima en el derecho al honor, si bien hay que acreditar convenientemente los daños y perjuicios ocasionados o al menos concretar las circunstancias del reclamante. Los importes varían según esas mismas circunstancias, sin que exista un sistema o criterio que anticipe el importe exacto que se pueda reclamar.

### 7. Las reclamaciones de las empresas de cobros

En el caso de mantener alguna deuda pendiente, es importante saber que es muy frecuente que la entidad con la que se ha contraído la deuda traspase la persecución de la misma a empresas que se dedican al recobro de deudas, o que incluso la ceda la deuda (la venta) a empresas especializadas en esa actividad (adquirir créditos de dudoso cobro a muy bajo precio para reclamar después y cobrar lo que se pueda).

En muchos casos se producen intentos reiterados de cobro por parte de estas empresas cuyos agresivos métodos mediante llamadas insistentes a los teléfonos personales, a familiares, e incluso al trabajo presentan serias dudas de su legalidad: en ocasiones reclaman deudas que no corresponden al interesado, o bien que ya han prescrito, esto es, que no son exigibles por haber transcurrido un determinado período de tiempo, y generalmente mediante llamadas telefónicas o comunicaciones por correo ordinario.

Frente a una posible reclamación de deudas a través de estas empresas, es preciso tener en cuenta los dos aspectos principales que permiten evaluar la viabilidad de esta reclamación:

En **primer lugar**, se ha de tener presente que existe un plazo determinado para poder exigir legalmente el pago de la deuda. En virtud del **artículo 1966 del Código Civil** las deudas provenientes de pagos que hayan de hacerse por años o en plazos más breves prescriben a los cinco años, como en el caso de los pagos que se realizan para los suministros domésticos (agua, gas, electricidad). En el caso de otros impagos comunes como el caso de deudas por impago de créditos concedidos por el banco, el plazo de prescripción es el de las acciones personales que no tengan señalado plazo especial, 5 años (para obligaciones contraídas a partir del día 7 de octubre de 2015, antes de ese día el plazo era de 15 años).



En **segundo lugar**, debe valorarse qué medio de comunicación emplea la empresa de cobros, ya que para que se trate de una comunicación válida ha de realizarse por un medio de notificación fehaciente, es decir, que quede constancia de que se ha efectuado. No son medios fehacientes una carta por correo ordinario ni una simple llamada de teléfono, de modo que sería necesario recibir al menos una carta certificada para que conste que la han entregado al interesado. En tal caso, el plazo de la prescripción se pondría a cero.

CECU.

Octubre de 2020