
FICHEROS DE IMPAGADOS

Confederación de
Consumidores y Usuarios

2016



1. Los ficheros de impagados

En los últimos años los ratios de morosidad vienen descendiendo de forma sostenida, siendo que en 2015 se situaba en un 6,4 %, inferior al 7,6 % del ejercicio 2014, según datos de la Asociación Española de Banca¹, y muy lejos de índices del 13,7 % en 2008².

Dada la situación económica que muchos consumidores vienen sufriendo desde el inicio de la crisis financiera hacia 2007, queremos dedicar este espacio a dar a conocer la normativa vigente en lo relativo al tratamiento de datos de carácter personal respecto del cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, tradicionalmente conocidos como ficheros de morosos o ficheros de impagados. Si bien es cierto que son herramientas legales y previstas en la legislación, también lo es que existen múltiples requisitos formales y materiales que deben ser respetados con objeto de protección a los afectados.

1.1 ¿Qué son los “ficheros de impagados”?

El Real Decreto 1720/2007 entiende por fichero *“Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso”*. En el ámbito del cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias, determinadas entidades bancarias y sociedades financieras recurren a la consulta a ficheros que contienen información y solvencia patrimonial y de crédito de particulares para conocer la solvencia de sus potenciales clientes. Dichos datos son facilitados por las propias empresas que forman parte del fichero común, de modo que las potenciales 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).

¹ <https://www.aebanca.es/cs/groups/public/documents/notaprensa/00-201503594.pdf>

² www.expansion.com/2009/03/31/inversion/tudinero/1238512629.html

Para la prestación de estos servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito además se podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de registros y fuentes accesibles al público —el caso de los Boletines Oficiales cuando publican notificaciones que no han podido efectuarse personalmente—, y también por empresas o entidades acreedoras sobre posibles fallidos de sus clientes. Los ficheros más comunes son 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 disposición general 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).

1.2 ¿Qué requisitos legales han de cumplirse para la inclusión en estos ficheros?

- Con respecto a la deuda:

Ha de existir previamente una deuda que sea cierta, vencida y exigible, y que haya resultado impagada.

Si la deuda no es cierta no se puede incluir al afectado en el fichero de impagado, 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 concurra 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 concurrentes.

Por otro lado, el hecho de constar como deudor en la CIRBE no es por sí solo hecho 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.»

➤ Con respecto al plazo de existencia de la deuda:

- Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico.

➤ Con respecto a la exigencia del pago:

- Que se haya producido un requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación, y que el acreedor informe al deudor en el momento en que se celebre el contrato que en caso de no producirse el pago, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

De este modo, el incumplimiento de los requisitos necesarios para efectuar una correcta inclusión en el fichero, ha determinado la condena a la entidades bancarias por no haber realizado un requerimiento de pago previo, así la Sentencia de 19 de septiembre de 2008 de la Audiencia Provincial de Zaragoza, o bien por cuestiones de fondo derivadas del contrato suscrito con el banco: en el caso de la Sentencia de la Audiencia Provincial de Castellón de 14 de junio de 2005, la parte demandante solicitó la cancelación de cuentas bancarias y tarjetas pero la entidad bancaria denegaba esta

petición amparándose en el contrato suscrito. La Sentencia declara abusivas las cláusulas que impiden esta resolución del contrato. En la Sentencia de la Audiencia Provincial de Ávila de 31 de julio de 2008 la demandada sostiene que no pactó con la entidad bancaria el pago de una comisión por reclamación de deuda. La Sala entiende que no procede el cobro de la comisión referida, por lo que se declara la inexistencia de la deuda reclamada frente a la demandada y se ordena sacar a la misma del listado de morosos en que la habían incluido.

1.3 ¿En qué casos se pueden consultar datos sobre la solvencia 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 haya necesidad de conocer la situación financiera de este en los siguientes casos:

- a) Que el afectado mantenga con el tercero algún tipo de relación contractual que aún no se encuentre vencida.
- b) Que el afectado pretenda celebrar con el tercero un contrato que implique el pago aplazado del precio.
- c) Que el afectado pretenda contratar con el tercero la prestación de un servicio de facturación periódica.

En estos dos últimos supuestos, es necesario que se informe a los afectados, además de la posibilidad de incluirle en un fichero de impagados, de su derecho a consultar el fichero para conocer los datos de los que disponen.

Si se realizase la contratación de un producto o un servicio por teléfono, la información podrá realizarse de forma no escrita, y corresponde a quien informa la prueba del cumplimiento de este deber.

1.4 ¿Cómo sabe un particular que ha sido incluido en estos ficheros?

La publicación del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se ha venido a completar lo dispuesto en la Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito.

Según esta nueva normativa, existe una doble obligación:

- Por un lado, el responsable del fichero ha de dar a conocer al interesado su inclusión en el mismo en un plazo de treinta días desde que se produjo dicho registro así como una referencia a los datos que se hubiesen incluido, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- Por otro lado, el acreedor, la empresa con la que se contrae la deuda, ha de informar al cliente en el momento de celebrar el contrato, que en caso de no producirse el pago en el término acordado, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a un fichero de impagados. Tal extremo también deberá ser informado al interesado cuando se le haga el requerimiento de pago.

Asimismo, se han incluido determinados requisitos formales para evitar posibles errores de envío en las comunicaciones de deuda, de modo que el responsable del fichero habrá de conocer si la notificación enviada se ha devuelto por cualquier causa, ya que en ese caso no se podrá proceder a la inclusión de esos datos. Si efectivamente la notificación se devuelve, el responsable del fichero ha de comprobar con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones, y hasta que la entidad acreedora no confirme este dato no pueden incluirse los datos del deudor.

Hay que tener en cuenta que el rechazo del envío por parte del destinatario no es motivo para no incluir los datos del interesado que mantenga la deuda, si efectivamente la notificación, en este caso el intento, se ha realizado correctamente.

1.5 ¿Durante cuánto tiempo pueden constar los datos en el fichero?

La legislación permite registrar datos de carácter personal relativos a solvencia económica siempre que respondan con veracidad a la situación actual, ya que el pago o cumplimiento de la deuda ha de suponer la cancelación inmediata de todo dato relativo a la misma. En caso de no haberse satisfecho la deuda los datos deberán ser cancelados cuando se hubieran cumplido seis años contados a partir del vencimiento de la obligación (o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico).



1.6 ¿Ante quién puede ejercer el deudor su derecho de acceso a los datos?

El derecho de acceso a los datos puede ejercitarse:

- ante el titular del fichero común, que ha de facilitar todos los datos relativos al deudor que consten en el fichero, así como facilitar las evaluaciones y apreciaciones que sobre el afectado se hayan comunicado en los últimos seis meses y el nombre y dirección de los cesionarios;
- ante otra entidad participante en el sistema, que deberá comunicar al afectado todos los datos relativos al mismo a los que ella pueda acceder, así como la identidad y dirección del titular del fichero común para que pueda completar el ejercicio de su derecho de acceso.

1.7 ¿Qué datos ha de facilitar el responsable del fichero al deudor?

Si la solicitud se dirigiera al titular del fichero común, éste deberá comunicar al afectado todos los datos relativos al mismo que figuren en el fichero, además de facilitar las evaluaciones y apreciaciones que sobre el afectado se hayan comunicado en los últimos seis meses y el nombre y dirección de quienes cedieron los datos.

Si la solicitud se dirigiera a cualquier otra entidad participante en el sistema, se deberán facilitar al afectado todos los datos relativos al mismo a los que ella pueda acceder, así como la identidad y dirección del titular del fichero común.

1.8 ¿Ante quién puede ejercer el deudor su derecho de rectificación y cancelación de los datos?

- Ante el titular del fichero: en ese caso el titular ha de trasladar dicha solicitud a la entidad que haya facilitado los datos, para que ésta la resuelva, y si no contestan en el plazo de siete días, procederá a la rectificación o cancelación cautelar de los mismos. En todo caso ha de contestar al afectado en el plazo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud, ya que en caso contrario puede interponerse la oportuna reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

- Ante quien haya facilitado los datos al fichero: es decir, por ejemplo ante la empresa que haya notificado la existencia de la deuda, que ha de proceder a la rectificación o cancelación de los mismos en sus ficheros y a notificarlo al titular del fichero común en el plazo de diez días, informando al afectado si no procediera la cancelación en su caso.

- Ante otra entidad participante en el sistema que no hubiera facilitado al fichero común los datos: dicha entidad informará al afectado sobre este hecho en el plazo máximo de diez días, proporcionándole, además, la identidad y dirección

del titular del fichero común para, que en su caso, puedan ejercitar sus derechos ante el mismo.

En cuanto a los requisitos formales, la solicitud de rectificación deberá indicar a qué datos se refiere, qué datos ha de corregirse y acompañar la documentación que justifique la petición que se efectúa, mientras que en la solicitud de cancelación, el interesado deberá indicar a qué datos se refiere, aportando igualmente la documentación que lo justifique.



**DATOS
PERSONALES**

1.9 ¿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 contrato financiero (un préstamo, una tarjeta bancaria, etc.), o de un servicio de tracto sucesivo (como una línea de teléfono móvil), que antes de su contratación consulte sobre la solvencia de ese posible cliente para tomar una decisión en el sentido de autorizar o denegar la contratación, o bien de solicitar la constitución de garantías complementarias. En todo momento la empresa 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. Eso sí, en todo caso la inclusión de los datos de un afectado en un fichero de solvencia patrimonial es meramente informativa, por lo que será la empresa la que decida si autorizar la contratación independientemente de la información facilitada por el fichero de impagados.

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 o vulneración de la LOPD. Son muchas las sentencias, e incluso del Tribunal Supremo, que en los últimos años vienen reiterando el derecho indemnizatorio del afectado en este tipo de supuestos.

2. 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. A efectos de la protección de datos personales, las empresas de recobro desarrollan su actividad como encargadas del tratamiento, o incluso responsables de fichero si se trata de despachos de abogados (véase el informe de la AEPD sobre « Tratamiento por Abogados y Procuradores de los datos de las partes en un proceso» en www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/informes_juridicos/consentimiento/common/pdfs/2000-0000_Tratamiento-por-abogados-y-procuradores-de-los-datos-de-las-partes-en-un-proceso.pdf).

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 por medios torticeros, a quien no es el deudor, o bien que ya han prescrito, esto es, que no son exigibles por haber transcurrido un determinado período de tiempo.

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.

- En segundo lugar, el primer aspecto a valorar es qué medio de comunicación emplea la empresa de recobros, ya que para que se trate de una comunicación válida, ha de realizarse por un medio de notificación fehaciente, es decir, que quede constancia expresa y por escrito de que ésta se ha efectuado. No son medios fehacientes una carta por correo ordinario, de modo que sería necesario recibir al menos una carta certificada o medio equivalente. Esto determina el efecto que esa comunicación tiene, ya que la prescripción de deudas se interrumpe (es decir, se interrumpe el plazo que ya estaba avanzando para llegar al plazo legal en que la deuda puede dejar de exigirse), si el acreedor realiza una reclamación extrajudicial de la deuda. Por eso es tan importante saber si esa reclamación extrajudicial produce algún efecto en la deuda que se está reclamando.

3. Decálogo de los ficheros de morosos: diez consejos prácticos.

1. Recuerde que en todo caso en virtud de la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999, la inclusión de datos de carácter personal relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias debe notificarse a los interesados en el plazo de 30 días desde dicho registro por el fichero de que se trate y también por el acreedor, así como una referencia a los datos que se hubiesen incluido, y deben comunicarle su derecho a recabar información de la totalidad de ellos.

2. Cuando lo solicite la persona cuyos datos han sido recogidos en estos ficheros, el responsable del tratamiento debe comunicarle los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos. De esta manera puede saber en qué momento sus datos han pasado a formar parte de estos ficheros y quiénes han suministrado esta información personal sobre Ud.

3. Sepa que en todo caso la legislación vigente le reconoce los derechos de acceso, rectificación y cancelación al tratamiento de sus datos de carácter personal. Una vez comunique sus datos personales no pierda el rastro de los mismos y exija saber si son objeto de tratamiento en ficheros automatizados y en cuáles se encuentran.

4. El ejercicio del derecho de cancelación o rectificación es personalísimo, por lo que debe ser el mismo titular de los datos el que se dirija directamente a dicha entidad, utilizando cualquier medio que permita acreditar el envío y la recogida de su solicitud, para el ejercicio de sus derechos, acompañando copia de su D.N.I.

5. Tanto si desea efectuar una reclamación como solicitar información sobre sus datos personales realice el envío de cartas o comunicados de forma fehaciente para que quede constancia del envío que realiza, así como de la recepción del mismo y de su contenido mediante carta certificada con acuse de recibo y en su caso mediante un burofax con certificación de texto o telegrama.

6. Las empresas que prevean la posibilidad de la inclusión de los afectados en un fichero de impagados han de comunicárselo al cliente cuando suscriben el contrato para que lo tengan en cuenta. Guarde ese documento por si llegado el caso es preciso consultarlo, y compruebe que respeta las garantías mínimas que dispone la ley a su favor.

7. Ante la exigencia del pago de una cantidad que le reclame cualquier empresa o entidad cuya negativa por su parte lleve aparejada la inclusión en un fichero de impagados, evalúe las consecuencias inmediatas de un impago: su inclusión en estos ficheros puede conllevar la denegación de un crédito hipotecario para la compra de su vivienda, o de una tarjeta de compra de un centro comercial, mientras que en otra circunstancia la inclusión de sus datos en estos ficheros si bien puede haberse efectuado indebidamente no va a producirnos un daño irreparable e inmediato: recuerde que en cualquier caso siempre es posible reclamar los importes indebidamente cobrados.

8. Si detecta la inclusión indebida de sus datos de carácter personal en un fichero de impagados por parte de cualquier entidad debe dirigirse a la dirección del responsable del fichero y solicitar allí la cancelación pretendida motivando su petición.

Si en un plazo de entre 10 y 30 días no recibe contestación o ésta es insatisfactoria, puede reclamar ante esta Agencia Española de Protección de Datos, acompañando la documentación acreditativa de haber solicitado la cancelación de datos ante la entidad que se trate.

9. Recuerde que en su caso es posible, si es incluido indebidamente en algún fichero de morosos, interponer una demanda civil al objeto de solicitar una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

10. Y en cualquier caso, puede acudir a su Asociación de Consumidores donde podrá recibir información adicional.

CECU.

Área Jurídica. Abril de 2016.

Legislación:

- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter personal.
- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de Información sobre Solvencia Patrimonial y Crédito.

