

## ***Ser deudor, el deporte de riesgo para los consumidores***

### **QUÉ PASA CUANDO TE CONVIERTES EN DEUDOR INVOLUNTARIAMENTE**

Con el flujo de bienes y servicios que se contratan actualmente, es habitual que pueda producirse algún impago puntual o devolución de un recibo, en muchos casos involuntario o desconocido. Los requisitos que debe cumplir la empresa para incluirnos en un fichero de morosos vienen previstos en el artículo 38 del Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por el Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, entre los que se impone la previa reclamación de la deuda, o que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la misma.

Algunas empresas de gestión de cobros utilizan medios lícitos en su labor y actúan respetando los límites del derecho y las buenas prácticas. No obstante, ante el vacío legal existente en esta materia, algunas de estas empresas emplean prácticas más agresivas, atentando directamente contra la dignidad y el honor de los deudores. Entre las medidas de presión son habituales las incesantes llamadas a horas intempestivas, llegando incluso a llamar a familiares o personas del entorno del deudor, o seguir al deudor con vestimentas llamativas o carteles, a fin de manifestar públicamente su condición de moroso.

Otra de las estrategias empleadas, en especial a raíz de la crisis económica latente en los últimos años, ha sido la venta de la deuda a otras empresas. Durante la crisis económica de los últimos años, esta práctica empresarial se generalizó a fin de conseguir una recuperación, aunque fuera muy parcial, de la deuda. Una forma quizá poco rentable para tratarse de operaciones ordinarias, pero efectiva para obtener liquidez.

El problema es que en algunos casos, esta cesión de créditos está siendo utilizada como vía ilícita para el cobro de cantidades posiblemente indebidas. Recibir una llamada telefónica reclamándonos una supuesta deuda de agua, luz, gas, o simplemente una factura impagada por servicios de telecomunicación o internet, reclamando el pago de una factura sin las garantías establecidas, son algunas de las tretas que se están empleando para estafar a los consumidores.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios estamos muy preocupados por estas nuevas prácticas, y en especial, por cómo pueden afectar a las personas más vulnerables de la población, que ante el temor a ser objeto de una demanda judicial se apresuran a ceder sus datos (tales como domicilio, DNI, datos bancarios...), llegando incluso a pagar una deuda que no es suya.

Hay que tomar precauciones y seguir estas indicaciones. De lo primero que debemos ser conscientes es que nunca se debe facilitar por vía telefónica nuestros datos personales. Pongamos un ejemplo, si recibimos una llamada de una empresa de suministro reclamándonos una cantidad por una supuesta factura de la luz devuelta por el banco, lo primero que debemos saber es que dicha comunicación no es válida en derecho. Tendremos que solicitar a la empresa que nos remita la reclamación, junto con la documentación acreditativa de la deuda.

En el supuesto de recibir una notificación certificada de reclamación de deuda (nunca por correo ordinario), lo aconsejable es contactar con una asociación de consumidores para que comprueben la certeza del impago y, en todo caso, contacten con la empresa suministradora para que justifiquen la exigencia de la deuda. Si efectivamente fuésemos los titulares de esa deuda, la empresa nos indicará con detalle los términos de la factura impagada y las formas para saldarla lo antes posible.

En el caso de recibir una factura por un servicio que no hemos contratado, podría tratarse de un supuesto de identidad suplantada (usurpación de estado civil), por lo que recomendamos que el interesado se ponga en contacto, lo antes posible, con la empresa suministradora a fin de esclarecer la situación y proceda, seguidamente, a denunciarlo ante la comisaría de policía más cercana. Otra alternativa sería poner una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, pero en este caso no se dirigirán contra el suplantador, sino contra la empresa que haya tratado los datos personales infringiendo la ley.

Si tras requerirnos la deuda de forma fehaciente por vía extrajudicial, la deuda no es satisfecha, la empresa puede iniciar un procedimiento judicial. Existen distintos procedimientos en función de la clase de deuda y de la forma en la que esta quede acreditada. El procedimiento judicial más rápido de reclamación de cantidades es el procedimiento monitorio, una vía rápida y eficaz para la reclamación de deudas dinerarias de importe determinado, líquido, vencido y exigible, que se inicia mediante impreso normalizado y en el que no es necesario contar con abogado y procurador. En esta petición inicial, el demandante hará constar con claridad la cuantía a reclamar y el origen de la deuda, acompañada de los documentos que la acrediten.

Un importante aspecto a tener en cuenta cuando se reclama una deuda es comprobar su legitimidad. Para que una deuda sea legítima es necesario que, además de ser cierta y así poder acreditarse, no haya prescrito. Una deuda prescribirá cuando el acreedor no reclame su pago judicial o extrajudicial dentro del plazo previsto legalmente.

Tras la entrada en vigor de la Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, el régimen de prescripción del Código Civil ha sido modificado reduciendo de quince a cinco años el plazo general establecido para la prescripción de las acciones personales.<sup>1</sup> No obstante deben tenerse en cuenta otros plazos inferiores, como el de las compraventas de consumidores (tres años), o el de las primas de seguro de daños (dos).

## **Conclusiones:**

En definitiva, cuando una empresa de recobro o la misma empresa acreedora reclaman una deuda, lo primero que debe comprobarse es su certeza, debiendo examinar para ello la documentación en la que se fundamente.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios nos gustaría hacer un llamamiento a las empresas para que establezcan procedimientos más transparentes para la reclamación de cantidades pretendidamente impagadas, informando con suficiente detalle de los términos de la deuda y respetando prácticas de recobro legales y respetuosas con los cauces de reclamación establecidos.

---

<sup>1</sup>artículo 1964 del código civil