



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

UCE-PALENCIA INFORMA SOBRE LOS FICHEROS DE MOROSOS Y EMPRESAS DE RECOBRO.

Son muchos los consumidores que se hacen ciertas preguntas sobre este tema; ¿Pueden ceder mis datos sin mi consentimiento? ¿Pueden molestarme con llamadas y escritos a cualquier hora del día? ¿Por qué causas me pueden incluir en un fichero de morosos? ¿Puedo estar incluido sin yo saberlo?

¿Qué es un fichero de morosos?

Los registros de morosos también conocidos como ficheros de solvencia patrimonial o sistemas de información crediticia, son registros que recogen datos de impago, ya sea de **personas físicas o jurídicas**, sobre deudas dinerarias, crediticias o financieras.

¿Requisitos que se deben cumplir para que nos incluyan en un registro de morosos?

Para que nos puedan incluir en un registro de morosos tienen que darse varios requisitos, entre ellos que en el contrato que firmemos, sea del tipo que sea, **tenga una cláusula** por la cual la empresa nos informe de forma explícita y clara que puede meternos en un registro de solvencia patrimonial o puede ceder nuestros datos a una tercera empresa.

La inclusión de los datos personales deberá ser realizada por el propio acreedor o, en su defecto, por un intermediario (como puede ser una empresa de recobro) que actúe en representación del acreedor, para el cobro de una deuda del consumidor, ya sea de suministros en el hogar, telefonía, pago de hipoteca...

Debe tratarse de una **deuda cierta, vencida, exigible e impagada**; debe especificar el **origen de la deuda y su cuantía** y **debe haber existido un requerimiento previo de pago**.

No podrán tampoco incluirnos en un registro de morosos antes de cuatro meses desde el inicio del impago y la **cantidad mínima adeudada** para poder ser incluidos es de 50 euros para las personas físicas y de 300 euros para las personas jurídicas.

Deberán comunicar que está en un fichero de morosos en un **plazo máximo de 30 días desde su inclusión**, informando sobre los derechos en materia de protección de datos. Se considerará notificado si se envía a la dirección que figura en el contrato, aún en el caso de que el destinatario rechace la comunicación.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

¿Qué derechos tenemos los consumidores, en materia de protección de datos?

Los datos referentes a una deuda deben desaparecer del fichero en cuanto se justifique que la deuda está pagada. De no ser así, el titular, puede ejercitar su **derecho de cancelación**.

Sí no conoce en qué fichero de morosos está incluido, puede ejercer **el derecho de acceso** a sus datos personales. **Este acceso es gratuito.**

También se puede ejercer **el derecho de supresión** si transcurridos cinco años desde el vencimiento de la deuda, sus datos continúan en un fichero de morosos.

Algunas veces las empresas de recobro llaman a familiares y amigos comunicando que le intentan localizar al consumidor. Esto lo pueden hacer siempre que no se indique ni la cantidad adeudada, ni las condiciones del deudor, es decir que la finalidad sea tan solo contactar con el deudor. En este caso los familiares y amigos pueden ejercitar su **derecho a oposición** para no recibir este tipo de llamadas.

Puede ocurrir que una empresa de recobros nos reclame una deuda que no es nuestra, bien por error, bien por fraude (suplantación de identidad), etc...Primero presentamos una denuncia ante la Policía Nacional o la Guardia Civil por presunto fraude en la contratación y luego podemos ejercer nuestro **derecho a rectificación**.

En todos los casos, si en el plazo de un mes no se recibe contestación o la misma es insatisfactoria, se puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos

¿Qué no pueden hacer a la hora de reclamar un pago?

- Llamadas reiteradas e insistentes: Puede ser un delito si es considerada una actuación de acoso por el tribunal.
- Vigilancia o persecución física: igual que el caso anterior, puede tener la misma consideración de acoso.
- Hacer público la supuesta condición de deudor: puede ser, por ejemplo, con llamadas a familiares o conocidos del moroso para comunicarles dicha condición. Este tipo de prácticas vulneran la protección de los datos personales del supuesto deudor, así como su honorabilidad e imagen pública.
- Amenazas: Aquí entran otras prácticas como el envío de falsas comunicaciones de juzgados, insultos, amenazas o agresiones físicas. Estos actos atentan contra los derechos fundamentales de la persona, por lo que pueden ser considerados delitos penales.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

CONSEJOS UTILES

LEER SIEMPRE NUESTROS CONTRATOS: Siempre que firme cualquier contrato para la adquisición de productos, o contratación de servicios, deben advertirle de la posibilidad de ser incluido en un fichero de morosos si no paga lo establecido en el contrato.

NUNCA DEVOLVER UN RECIBO O CUOTA, si no estamos de acuerdo, reclamar. Si devolvemos podemos incurrir en una deuda con sus penalizaciones por gestión de recobro y ser incluidos en un listado de morosos.

SI SE TIENEN DIFICULTADES ECONOMICAS PARA HACER FRENTE AL PAGO DE RECIBOS, FACTURAS O CUOTAS, hablar primero con la empresa suministradora del servicio e intentar negociar el aplazamiento de pagos.

Una vez contraída una DEUDA, intentar negociar su abono y si no estamos de acuerdo, justificar documentalmente que esa deuda no nos corresponde abonarla, primero con una reclamación y luego la vía judicial.

¡OJO! A veces las empresas cometen errores y nos quieren cobrar una deuda que no es nuestra. Al igual que antes, primero reclamar y luego la vía judicial.

CONSULTAR SI ESTAMOS EN LISTADO DE MOROSOS: en nuestra entidad bancaria, o si sabemos en qué listado estamos, consultarlo en esa empresa.

Si la empresa de recobro tiene un comportamiento agresivo o piensa que han vulnerado su derecho al honor puede plantear una demanda en los tribunales de justicia reclamando el cese de la hostilidad.

Desde la Unión de Consumidores aconsejamos que se comprueben todos nuestros pagos y procurar no dejar deudas pendientes. No devolver, sin más un recibo, cuota o factura, pensando que así ya está todo resuelto, los problemas vienen después si actuamos así. Reclamar siempre que no estemos de acuerdo con algún pago. Y ante la duda, consultar a un organismo de consumo.

Palencia, a 14 de mayo de 2024.

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA