

el negocio de las deudas

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.

En efecto, la situación de crisis económica ha afectado duramente a muchas personas y familias que han visto como se deterioraban

Las empresas de cobro de morosos crecen al ritmo de la crisis. Y también su feroz competencia por obtener resultados rápidos. El Defensor ha pedido a la Fiscalía actuar ante los abusos.

sus condiciones de vida tras perder el empleo y quedarse sin una fuente estable de recursos económicos con la que satisfacer sus gastos cotidianos y afrontar el pago de las deudas contraídas en época de bonanza (hipoteca, coche, etc.)

Con el paso del tiempo los pagos de conceptos básicos para un nivel de vida aceptable como la vivienda, la luz, el agua, los alimentos o el vestido comienzan a verse afectados por retrasos y demoras y finalmente llegan los impagos. Es entonces cuando muchas familias, impelidas por la desesperación, se dejan embaucar por las ofertas de préstamos rápidos y por dudosas operaciones de refinanciación de deudas que, por regla

general, no hacen sino sumar nuevos débitos a los ya existentes, incrementadas con nuevos intereses y gastos.

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

Llamadas de madrugada, presiones a familiares, menores intimidados. Todo vale para cobrar. Son prácticas inaceptables que se retratan en el Código Penal y merecen su respuesta.

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 en ocasiones 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.

Las quejas recibidas por este motivo, al incidir en relaciones jurídico privadas, no pueden ser objeto de la intervención de esta Institución que debe limitar su supervisión a la actuación de las Administraciones Públicas. No obstante, siempre informamos a los promotores de dichas quejas del derecho que les asiste a formular las oportunas denuncias en sede judicial en aquellos supuestos en que las prácticas de la empresa de cobro de morosos puedan ser constitutivas de alguna tipo de delito, así como de la posibilidad de denunciar su situación ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando se considere vulnerada la normativa de referencia.

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.

La creciente gravedad de los hechos que vienen siendo denunciados ante esta Institución, unido a la escasa efectividad de las medidas propuestas a las personas afectadas, han determinado que esta Institución sienta una profunda desazón ante la situación de desamparo en que quedan los ciudadanos y ciudadanas que han acudido a la misma denunciando estas prácticas.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno dirigirnos a la 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 hemos pedido que nos informe 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 hemos rogado que se 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.

(Ver Sección Segunda. Cap. XII)