

Sus derechos ante los ficheros de morosos

En medio de la crisis internacional, muchas economías domésticas se encuentran en una situación complicada que les lleva en algunos casos a dejar de pagar los plazos de artículos comprados con anterioridad o los vencimientos de créditos contraídos. Así lo atestiguan los datos de insolvencia publicados hoy por el Instituto Nacional de Estadística (INE), según los cuales las declaraciones de **insolvencia** vuelven a batir un récord, siendo especialmente relevante el dato relativo a personas físicas sin actividad empresarial, que se incrementa un 57% respecto al trimestre anterior y casi un 254% en referencia al mismo trimestre de 2008. Igualmente, según el INE, el número de efectos de comercio impagados en febrero de 2009 ha aumentado casi un 18% respecto al mismo mes de 2008. El importe de estos efectos ha aumentado también un 11%¹.

Sin que muchos consumidores sean conscientes, estas situaciones de impago pueden llevar en algunos casos a incluir al deudor en diferentes tipos de **ficheros de impagados o morosos** ante los cuales el ciudadano tiene determinados derechos que debe conocer. Para ello, CECU ha elaborado un completo documento, disponible en la web de CECU, en el que se puede conocer con detalle todo lo relacionado con este tipo de cuestiones. Asimismo, CECU ha desglosado un **decálogo** a tener en cuenta en relación con este tipo de ficheros de impagados:

1. Hay que recordar que la inclusión de datos de carácter personal en ficheros de impagados 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, comunicándole 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 mismo debe **comunicarle** los datos y apreciaciones que hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses, así como el nombre y la dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos. De esta manera se puede saber en qué momento sus datos han pasado a formar parte de estos ficheros y quiénes han suministrado esta información personal.
3. La legislación 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 a la entidad para el ejercicio de sus derechos, debiendo hacerlo por medios que permitan acreditar el envío y la

¹ Nota de prensa del Instituto Nacional de Estadística de 14 de abril de 2009.



- recogida de su solicitud y 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 o mediante un *buropax* 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 este documento por si llegado el caso es preciso consultarlo.
 7. Si el negarse a efectuar un pago exigido por alguna empresa o entidad conlleva su inclusión en un fichero de impagados tenga en cuenta las **consecuencias** que pueden derivarse: principalmente, la denegación de un crédito hipotecario para la compra de su vivienda. En otras circunstancias, la inclusión en estos ficheros, aunque pueda haberse efectuado indebidamente (al no estar conforme el consumidor con el pago que se le reclama), no va a producirnos un daño irreparable e inmediato: recuerde que, en cualquier caso, siempre es posible reclamar los importes indebidamente cobrados.
 8. Si ha sido **incluido indebidamente** en un fichero de impagados debe dirigirse a la dirección del responsable del fichero y solicitar allí la cancelación motivando su petición. Si en el plazo de 10 días no recibe contestación o ésta es insatisfactoria, puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, acompañando la documentación acreditativa de haber solicitado la cancelación de datos.
 9. En el caso de mantener alguna deuda pendiente, es 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**. Éstas recurren en muchos casos a agresivos métodos (como llamadas insistentes a los teléfonos personales, familiares o del trabajo...) que presentan serias dudas de su legalidad. Frente a estas actividades es preciso tener en cuenta: por un lado, que existe un plazo determinado para poder exigir legalmente el pago de la deuda (las deudas pueden prescribir a los cinco o quince años); por otra parte, para que se trate de una comunicación válida, la empresa de recobro debe reclamar el pago de forma fehaciente, con constancia expresa y por escrito. No son medios fehacientes una carta por correo ordinario ni una llamada de teléfono, de modo que sería necesario recibir al menos una carta certificada para que conste que la han entregado al interesado. Con una comunicación fehaciente la prescripción de deudas se interrumpe.
 10. Recuerde que si es incluido indebidamente en algún fichero de morosos es posible interponer una **demanda** civil para pedir una indemnización por daños y perjuicios. En cualquier caso, puede acudir a su **asociación de consumidores**, donde podrá recibir información y asesoramiento adicional.

Área de Comunicación
CECU

