

## Cobro de deudas inexistentes por parte de las entidades financieras

Federico D. Jankilevich

Generalmente, las entidades financieras contratan empresas de gestión de cobro, mandatarias para la reclamación de deudas a consumidores, procurando de este modo que cumplan con sus obligaciones de pago antes de iniciar acciones judiciales. Esta gestión, buscando una solución extrajudicial, es en principio una conducta lícita, en tanto y en cuanto esos reclamos no se transformen en un acoso.

Cuando la gestión de las mandatarias de cobranza transgrede ese principio de legalidad, atemorizando al deudor con llamadas telefónicas insistentes, cartas de intimación, avisos de cobro, mensajes de texto y correos electrónicos continuos, hasta llegar en algunos casos a visitas de reclamación domiciliaria, si hace en forma repetida, se entiende que esta conducta conlleva la de amenaza. Ya que la empresa aprovecha los datos que posee del deudor para coaccionarlo. Se trataría entonces de una presión indebida sobre la persona y sus familiares, tanto sea en el domicilio particular como en su lugar de trabajo. Esta conducta sería transgresora de la facultad de informar la existencia de una deuda impaga. En estos casos se entiende que se trata de una conducta abusiva, que con lleva una presión exacerbada y que por lo tanto se puede encuadrar en el delito de amenazas y/o coacciones y/o extorsión, dependiendo del caso que se trate y que está tipificada en los arts. 145 ter y/168 del Cód. Penal.[1]

Ahora bien, ocurre, que esta conducta ilícita, de continuos reclamos, a veces se agrava, porque se ejerce sobre sujetos que ni siquiera son deudores, ya que no existe la deuda ni tampoco documentación respaldatoria, a pesar de lo cual igualmente se intima a los consumidores sobre el pago de montos diversos, sin que este debidamente acreditada la existencia de la deuda y violando claramente la ley de defensa del consumidor conforme el art. 4 de la Ley N° 24.240.[2] En estos casos estaríamos lisa y llanamente frente al delito de fraude (art.127 del código penal).[3]

Siempre corresponde que el acreedor principal y la empresa de gestión acrediten ante el deudor la existencia, vigencia, veracidad y cuantía de la deuda mediante documentación fehaciente, si esto no ocurre se produce una desprotección flagrante del consumidor con una vulneración del derecho de defensa.

Es por ello importante recordar que el art. 8 bis, de la Ley N° 24.240 (5), sostiene que las entidades y mandatarias de cobranza deben abstenerse de utilizar medios de reclamos que otorguen la apariencia de reclamo judicial, como sucede a veces con las intimaciones que envían.

Además, resulta de esta práctica de reclamar deudas que no existen, que sorprenden la buena fe del consumidor, un flagrante enriquecimiento sin causa a favor del acreedor, ya que hay un traslado patrimonial sin contraprestación que produce un empobrecimiento en una persona y un enriquecimiento en la otra, sin causa legítima alguna, menoscabando el

derecho del consumidor y favoreciendo el patrimonio del supuesto acreedor. Es por ello que planteada una situación de este tipo: percepción de sumas de dinero sin justa causa, es de aplicación el art. 792 del derogado Cód. Civ. que establece que los importes percibidos sin justa causa, deben ser restituidos a quienes efectuaron los pagos.[4]

Además existen bases de datos en entidades crediticias que tienen información errónea, tergiversada, falsa, o desactualizada, lo cual vulnera lo establecido en el art 11 de la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales.[5]

En nuestro país existen diversas sanciones por transgredir estas normas, por ejemplo el caso de un consumidor que originó un expediente ante el organismo de Defensa del consumidor, ya que no había contratado los servicios financieros que otorgaba una financiera, y había negado la deuda. Como desconocía su procedencia, el consumidor requirió la documentación a la entidad, recibiendo por respuesta información negativa.- Asimismo el acoso continuó mediante insistentes llamados, cartas de intimación y avisos de cobro pre judicial, informándole la existencia de una deuda impaga.

La firma en cuestión fue sancionada por los daños que le ocasiono, mediante una multa de 8.000 pesos por intentar cobrar una deuda inexistente a un consumidor que nunca adquirió los servicios financieros. En esa oportunidad se consideró que la infracción de los arts. 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240 referidos al trato indigno y el deber de información.[6]

A nivel internacional, recientemente la Corte Suprema de Justicia de Colombia sostuvo en un fallo emblemático “que las entidades financieras que incurran en cobros inexistentes amenazando con sanciones y daños al patrimonio podrán ser sancionadas por daño moral pues supone una afectación psíquica a la persona” y afirmó que “estas entidades ejerciendo una posición dominante, vulneran la tranquilidad emocional y dañan el buen nombre...” [7]

En España sucedió un caso similar, cuando una gestora de cobros “Cobrador del Frac” termino recibiendo una sanción impuesta por la Agencia Española de Protección de Datos, con una multa de 100.000€. [8] (10)

Esta gestora violó la intimidad de un deudor al colocar información en el buzón y en la puerta del domicilio del consumidor dando cuenta de su condición de moroso así como de su nombre, apellidos, e identificación de su vivienda.-

Esta empresa de cobros, como sus pares en otras latitudes, basaba su actividad en la persecución del deudor ataviados con disfraces que van desde un frac y maletín negros hasta un payaso o torero, cuyo único fin es avergonzar a su víctima consiguiendo así que solviente su deuda pretendiendo que su accionar respeta el derecho al honor, intimidad y propia imagen que garantiza el art. 18 de la Constitución Española.

Pero la Agencia Española entendió por el contrario que hubo una clara violación al art. 9 de la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos Personales, ya que se acreditan los extremos que establece la norma, y que estas prácticas rozan la ilegalidad.[9]

## Conclusión

Ante la situación expuesta, el acreedor, en caso de existir la deuda deberá actuar conforme la ética y la buena fe a fin de suministrarle al deudor la tranquilidad y toda la documentación respaldatoria para que este verifique la composición de la misma.

Para el supuesto de reclamos de deudas, no debidamente acreditadas o inexistentes deben tomar las prevenciones del caso, para no legitimar este accionar delictivo.

Ya que de no proceder dentro del marco de legalidad, el consumidor tiene derecho a demandar por daños y perjuicios tanto a la gestora como a la entidad financiera acumulándola a las acciones penales que correspondan.-

Por ello todo reclamo debe ser respetando la dignidad del consumidor, brindándole toda la información necesaria para poder determinar la legitimidad del reclamo y no desplegar ninguna conducta de cobranza que acose, intimide, humille o avergüence a la persona.

-----  
[1] ARTICULO 145 ter. del Código Penal. - “En los supuestos del artículo 145 bis la pena será de cinco (5) a diez (10) años de prisión, cuando: 1. Mediare engaño, fraude, violencia, amenaza o cualquier otro medio de intimidación o coerción, abuso de autoridad o de una situación de vulnerabilidad, o concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre la víctima...” y ARTICULO 168 del Código Penal.- “Será reprimido con reclusión o prisión de cinco a diez años, el que con intimidación o simulando autoridad pública o falsa orden de la misma, obligue a otro a entregar, enviar, depositar o poner a su disposición o a la de un tercero, cosas, dinero o documentos que produzcan efectos jurídicos. Incurrirá en la misma pena el que por los mismos medios o con violencia, obligue a otro a suscribir o destruir documentos de obligación o de crédito.

[2] Artículo 4º de la Ley 24.240. – “Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.”

[3] Artículo 127 del Código Penal. – Será reprimido con prisión de cuatro (4) a seis (6) años, el que explotare económicamente el ejercicio de la prostitución de una persona, aunque

mediare el consentimiento de la víctima. La pena será de cinco (5) a diez (10) años de prisión, si concurriere alguna de las siguientes circunstancias: 1. Mediare engaño, fraude, violencia, amenaza o cualquier otro medio de intimidación o coerción, abuso de autoridad o de una situación de vulnerabilidad, o concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre la víctima. 2. El autor fuere ascendiente, descendiente, cónyuge, afín en línea recta, colateral o conviviente, tutor, curador, autoridad o ministro de cualquier culto reconocido o no, o encargado de la educación o de la guarda de la víctima... 3. El autor fuere funcionario público o miembro de una fuerza de seguridad, policial o penitenciario. Cuando la víctima fuere menor de dieciocho (18) años la pena será de diez (10) a quince (15) años de prisión.” (Artículo sustituido por art. 23 de la Ley 26.842).

[4] Artículo 792 del Código Civil. - “El pago efectuado sin causa, o por una causa contraria a las buenas costumbres, como también el que se hubiese obtenido por medios ilícitos, puede ser repetido, haya sido o no hecho por error.”

[5] Artículo 11 de la Ley 25.326. - “(Cesión). 1. Los datos personales objeto de tratamiento sólo pueden ser cedidos para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con el interés legítimo del cedente y del cesionario y con el previo consentimiento del titular de los datos, al que se le debe informar sobre la finalidad de la cesión e identificar al cesionario o los elementos que permitan hacerlo.”

[6] <http://www.dequejasyreclamos.com.ar/defensa-del-consumidor-multo-a-una-financiera-por-cobrar-una-deuda-inexistente>.

[7] Corte Suprema de Justicia de la República Colombia, Sala Civil, Sentencia SC-10297 (11001310300320030066001), del 5 de agosto de 2014.

[8] Artículo 18 de la Constitución Española: “1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. 2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito. 3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial. 4. La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.”

[9] Procedimiento N° PS/00163/2014, Agencia de Protección de Datos Española, Resolución R/01864/2014

Publicación: Revista de Derecho Bancario y Financiero

Fecha: 24-02-2015 Cita: IJ-LXXVI-723