

Información sobre operaciones en situación irregular

El DCMR considera que los clientes no pierden esta condición, con independencia del estado o situación de sus operaciones crediticias, por lo que las entidades mantienen con ellos la obligación ineludible de que conozcan el detalle de su evolución. Lo contrario constituiría un impedimento a la transparencia informativa, que quebrantaría las buenas prácticas y usos financieros.

En tal sentido, y en el caso de reclamaciones de deuda, las entidades deben acreditar convenientemente, como profesionales que son de su operativa, la existencia de la deuda reclamada, justificando haber reclamado oportunamente al interesado su pago, incluyendo un desglose de la deuda, lo suficientemente claro y detallado como para que pueda deducirse fácilmente qué parte de dicha posición corresponde a los distintos conceptos que la integran (deuda no vencida, deuda vencida con desglose de cuotas impagadas, intereses de demora y gastos —igualmente detallados—, etc.), de modo que el cliente pueda verificar en cada momento la adecuación de las posiciones facilitadas a las condiciones pactadas.

Resulta particularmente problemática la satisfacción del derecho de los clientes cuando sus posiciones deudoras con la entidad con la que en su día contrataron han sido cedidas a un tercero, en especial cuando, como suele suceder, este último no ostenta la condición de entidad de crédito supervisada por esta institución. Numerosas han sido las reclamaciones formuladas ante este DCMR en cuanto a situaciones planteadas tras la cesión de créditos, según hemos expuesto ya en la sección de esta Memoria dedicada a los préstamos hipotecarios, pudiendo citar en este punto el expediente R-201519614, instruido a raíz de la denuncia de que la reclamada no había facilitado a su cliente información que le permitiera comprobar el origen y vigencia de una deuda que dicha entidad había cedido a un tercero que le estaba requiriendo de pago, deuda que traería causa de un préstamo con garantía personal contratado con la entidad en 1996 que creía cancelado en 2002, sin que se le hubiera reclamado nada por tal concepto durante más de una década.

En este caso, se reiteró el criterio que ha venido siendo difundido por este DCMR en cuanto a que cuando el titular de una deuda solicite aclaración sobre los conceptos e importes en los que aquella se concreta, su entidad debe aportarle un detalle lo más completo posible del saldo exigible, de modo que pueda verificar la procedencia del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses y comisiones, tratándose de una obligación que no se extingue por el mero hecho de que el crédito en cuestión haya sido cedido a un tercero, pues, aunque sea a este a quien deba dirigirse el deudor para obtener información sobre los movimientos que puedan afectar al saldo deudor a partir del momento de la cesión, es

a la cedente a la que seguirá correspondiendo facilitarle la que precise para determinar cómo se procedió a la liquidación de dicho saldo hasta su cesión.

Como consecuencia de ello, se dictaminó que la entidad cedente reclamada se había apartado de las buenas prácticas y usos financieros, tanto por no haber justificado debidamente el origen y exigibilidad de la deuda como por no acreditar habérsela reclamado a su cliente con anterioridad a la cesión con la periodicidad y diligencia que habrían sido exigibles.