



Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros
c/ Gavín 12 Local, C.P. 50001 ZARAGOZA
Tlf. 976 39 00 60 Fax 976 39 01 99 e-mail: aicar.adicae@adicae.net

**A/A DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
DEL GOBIERNO DE ARAGÓN**

Vía Universitas, 36 6ª Planta
50.017 Zaragoza

ENTRADA, GOBIERNO DE ARAGÓN
REGISTRO DEL DPTO. SANIDAD,
B. SOCIAL Y FAMILIA (RSIUZ)
08/07/2015 - 13:23
E20150405620

Dª Ana Solanas Forcada con DNI 72.968.757-S, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/ Gavín, 12 de Zaragoza (50.001), actuando en nombre y representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de Aragón (AICAR-ADICAE), en virtud del cargo de Vicepresidenta de la misma, miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de Aragón, ante este servicio comparezco y como mejor proceda en Derecho, **DIGO**:

PRIMERO.- Que mediante el presente escrito queremos poner en conocimiento de su Departamento, conforme prevé Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios los siguientes hechos de los que hemos tenido constancia respecto a una empresa denominada **Coordinadora financiera e hipotecaria S.L.U.** Esta compañía, se dedica a publicitar el suministro de información de los principales ficheros de morosos existentes en España como son Asnef, Experian, Registro de Aceptaciones Impagadas, Central de Información de Registros del Banco de España y Fichero de Incidencias Judiciales.

SEGUNDO.- Que hemos atendido varios casos de socios y consumidores que han tenido que soportar un alto coste en su factura telefónica al intentar acceder a los datos de estos ficheros a través de esta empresa. En todos los casos confiando en que se trataba de un servicio gratuito, gratuidad que aseguran en toda su publicidad.

TERCERO.- Que, tras tener conocimiento de esta situación, hemos revisado el contenido de sus páginas webs. En primer lugar, en <https://www.infomorosos.com/> el eslogan que utilizan como reclamo es “servicio nacional de Información sobre los ficheros de morosos” junto con los logotipos de ASNEF, Experian, RAI y CIRBE, lo que puede inducir a confusión al consumidor al creer que se trata de un organismo oficial. Además, aseguran que “usted como ciudadano, podrá ejercer todos los derechos que tiene como consumidor sobre los siguientes Ficheros de Morosos Nacionales.” No solo ofrecen la posibilidad de acceder a los datos contenidos en estos ficheros sino que aseguran que a través de esta empresa el consumidor puede eliminar las deudas allí inscritas.

CUARTO.- Creemos que esta información aportada por la empresa puede considerarse una práctica engañosa por confusión para los consumidores. de acuerdo al artículo 20 de la Ley 3/1991 de Competencia Desleal.

Asimismo, la información que contiene la web es insuficiente para que el consumidor afectado por estos problemas pueda tomar una decisión formada sobre el servicio y la solución que se le ofrece; por lo tanto, podríamos estar ante una omisión de información que podría inducir a engaño según el art. 7 de la Ley 3/1991 de Competencia Desleal.

QUINTO.- Para poder conseguir la eliminación de los datos personales en los ficheros de morosos, es preciso rellenar un formulario a través de su página web, donde se introducen los datos personales. Una vez completados, se reenvía un correo electrónico donde se indica:

"Estimado Sr,

Ha solicitado el informe de Acceso/Consulta o Cancelación/Baja de sus datos en los Ficheros de morosos Nacionales.

Es por ello que, tras la consulta realizada por usted, le hemos otorgado un número de “TICKET_ID” que encontrará en el asunto de este mensaje. Con este número de “TICKET_ID” puede ACCEDER, BORRAR, MODIFICAR O CANCELAR los datos que sobre usted aparezcan en cualquiera de los siguientes ficheros de morosos:

- ASNEF - EQUIFAX
- EXPERIAN - BADEXCUG
- R.A.I. (Registro de Aceptaciones Impagadas)

- INCIDENCIAS JUDICIALES Y RECLAMACIONES DE ORGANISMOS PUBLICOS”

A continuación una vez rellenado el formulario y recibido el correo electrónico, se deben seguir una serie de pasos:

- Llamada al número de teléfono 807 57 50 50 donde se lleva a cabo una identificación personal, y se expone el caso, siendo preciso facilitar el número de TICKET_ID. Se indica que el coste máximo desde red fija es de 1,21€ y desde red móvil 1,57€, IVA incluido. Según los consumidores que han usado este servicio la duración aproximada de la llamada son 7 minutos.
- A continuación, se recibe informe oficial en la cuenta personal de correo electrónico del consumidor, para lo que es preciso llamar de nuevo a un 807, al mismo coste que el anterior, para confirmar la identidad de quien solicita el informe.
En caso de que no se realice esta llamada, se producen envíos de correos electrónicos tales como:

“Tras una primera comprobación, le comunicamos que el DNI XXXXXXXXXXXX puede estar incluido en al menos dos ficheros de morosos”

- Pasados varios meses se recibe un informe, pero en la mayoría de los casos, no proporciona toda la información solicitada.

Todas las llamadas telefónicas, suponen un elevado importe que debe satisfacer el consumidor, quien desconoce el coste real de las llamadas que le suponen obtener la documentación “gratuita” solicitada, tal y como aparece reflejado en la documentación que se adjunta (documento uno).

SEXTO.- Que esta situación es especialmente grave, dada la situación económica de los consumidores que se ven obligados a acudir a los registros de impagados y que por error contactan con esta página web. Que además, en los casos de los que hemos tenido conocimiento, esta empresa no ha prestado el servicio ofrecido, ya que o no ha remitido datos de estos ficheros o lo ha hecho de forma incompleta.

Por todo lo dicho, **SE SOLICITA:**

PRIMERO.- Entendemos que La Dirección General de Consumo de Aragón es competente para realizar el control e inspección en materia de consumo según se determina en el art. 62 de la Ley 16/2006 de Protección y defensa de los consumidores y usuarios. Además entran dentro de sus funciones las de “*Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de consumo e investigar las posibles infracciones en materia de consumo*” según determina el precepto 64 de la citada Ley.

SEGUNDO.- Que entendemos que respecto todo lo anterior, pueden verse vulnerados los intereses económicos de los consumidores aragoneses en virtud de lo dispuesto en el artículo 14 apartados primero y segundo de la Ley 16/2006, de 28 de Diciembre de Protección y Defensa de los consumidores y Usuarios de Aragón

TERCERO.- Que se compruebe por parte del Gobierno de Aragón que la empresa **Coordinadora financiera e hipotecaria S.L.U.** cumple con todos y cada uno de los requisitos para poder prestar los servicios que ofrecen a sus clientes y si la forma de proceder de éstos es la adecuada en aras de proteger a los consumidores y usuarios.

CUARTO.- Que se tenga informada a **AICAR-ADICAE** de las medidas o procedimientos que se lleven a cabo sobre lo que en el presente escrito nos ocupa.

Zaragoza, a 7 de Julio de 2015



Fdo. Ana María Solanas Forcada