ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA

XDO.1A.INST.E INSTRUCIÓN N.2 DE PADRÓN

SENTENCIA: 00033/2019

RUA TETUAN, S/N - 15900 PADRON - TELEFONO PENAL: 881 997 542/41
Teléfono: CIVIL: 881 997540/39, Fax: 881 997 543
Equipo/usuario: MT
Modelo: N04390

N.I.G.: 15065 41 1 2018 0000212
OR1 ORDINARIO DERECHO AL HONOR-249.1.1 0000092 /2018
Procedimiento origen: /
Sobre OTRAS MATERIAS
DEMANDANTE [redacted]
Procurador/a Sr/a. [redacted]
Abogado/a Sr/a. [redacted]
DEMANDADO , DEMANDADO D/ña. MINISTERIO FISCAL, ORANGE ESPAGNE SAU
Procurador/a Sr/a. , [redacted]
Abogado/a Sr/a. , [redacted]

S E N T E N C I A

En Padrón, a veinticinco de abril de dos mil diecinueve.

Vistos por [redacted], Juez del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número Dos de Padrón, los presentes autos de Juicio Ordinario, registrados con el número 92/2018, promovidos por [redacted], representado por el Procurador de los Tribunales [redacted] y asistido por la Letrada [redacted], frente a ORANGE ESPAGNE, SAU, representada por el Procurador de los Tribunales [redacted] y asistida por el Letrado [redacted], con la intervención del Ministerio Fiscal, sobre reclamación de indemnización por intromisión ilegítima en el derecho al honor.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El pasado día 26 de marzo de 2018, el Procurador de los Tribunales demandante presentó ante el Decanato demanda, la cual, una vez turnada, correspondió su tramitación a este Juzgado, frente a la mencionada parte demandada. En su escrito rector la demandante expuso los hechos y fundamentos jurídicos de su pretensión, los cuales se dan en este punto por reproducidos; y concluyó suplicando al Juzgado que, previos los trámites legales pertinentes, dictare en su día Sentencia por la que:

1º.- Se declare que la mercantil demandada, ORANGE ESPAGNE, SAU, ha cometido una intromisión ilegítima en el

honor de la demandante, [redacted] al mantener sus datos indebidamente registrados en el fichero de morosos ASNEF - EQUIFAX durante al menos TRES MESES (fecha de inclusión 19 de diciembre de 2017), condenándola a estar y pasar por ello.

2º.- Se condene a la mercantil demandada, ORANGE ESPAGNE, SAU, al pago la cantidad de SEIS MIL EUROS a la demandante [redacted], en concepto de indemnización por daños morales derivados de su indebida inclusión en el fichero de morosos ASNEF - EQUIFAX (fecha de inclusión 19 de diciembre de 2017).

3º.- Se requiera a la entidad demandada, ORANGE ESPAGNE, SAU, a llevar a cabo todos los actos necesarios para excluir a la demandante [redacted], del fichero de morosos ASNEF - EQUIFAX, cancelando la referida inscripción o cualquier otra que pudiera existir por estos mismos hechos.

4º.- Se condene a la demandada ORANGE ESPAGNE, SAU, con el fin de reparar el daño ocasionado al demandante [redacted] a renunciar a su reclamación por importe de 388,11 euros, reclamada indebidamente al actor, y que dio lugar a su indebida inclusión en el fichero de morosos ASNEF – EQUIFAX (fecha de inclusión 19 de diciembre de 2017).

5º.- Se condene a la demandada, ORANGE ESPAGNE, SAU, al pago de los intereses legales correspondientes y costas derivadas de este proceso.

SEGUNDO.- Mediante Decreto de fecha 19 de abril de 2018 fue admitida a trámite la demanda, acordándose dar traslado de la misma al Ministerio Fiscal y a la parte demandada para que, en el plazo legal de veinte días, contestaren a la misma.

TERCERO.- El Ministerio Fiscal presentó escrito de contestación a la demanda en fecha 25 de abril de 2018, fundado en los hechos y fundamentos jurídicos que en el mismo se recogen y que se dan en este lugar por reproducidos; y concluyó suplicando al Juzgado que, previos los trámites legales pertinentes, dictare en su momento Sentencia estimando o desestimando la demanda conforme a lo que resultare acreditado.

La representación procesal de ORANGE ESPAGNE, SAU, presentó el día 21 de mayo de 2018 escrito de contestación a la demanda contra la misma dirigida, la cual fundó en los hechos y razonamientos jurídicos que en su escrito constan y que en este punto se dan por reproducidos; y finalizó suplicando al Juzgado que, previos los trámites legales pertinentes, dictare en su día Sentencia por la que se desestime íntegramente la demanda formulada y condene en costas a la parte demandante.

CUARTO.- Convocadas las partes a la preceptiva audiencia previa al juicio que señala la Ley, y llegado que fue el día señalado, comparecieron todas las partes, afirmándose y ratificándose en sus respectivos escritos iniciales, realizando las manifestaciones que obran en autos y

solicitando el recibimiento del pleito a prueba; todo lo cual consta debidamente registrado en soporte apto para la grabación y reproducción del sonido y de la imagen, con el resultado que obra en autos.

Acordado el recibimiento del pleito a prueba, se admitió la que, propuesta por las partes litigantes, se estimó pertinente y útil a fin de resolver sobre el fondo del litigio.

CUARTO.- Llegado el día señalado para tal fin, se celebró el juicio oral, al cual comparecieron todas las partes, y en el que, practicadas todas las pruebas propuestas y admitidas, se acordó dar trámite de conclusiones a las partes; hecho lo cual, los autos quedaron vistos para Sentencia.

QUINTO.- En la tramitación de estos autos se han observado las prescripciones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La parte demandante, [redacted], dice ser cliente de la demandada con un contrato de telefonía fija y ADSL para las líneas [redacted]. El 8 de enero de 2017 la demandante se habría puesto en contacto telefónico con la demandada para dar de baja la línea de fijo más ADSL [redacted], indicándole desde ORANGE que le enviarían por correo electrónico un formulario para cumplimentar la baja, plantilla que deberían reenviar por esa misma vía a la dirección de correo electrónico de ORANGE. El 13 de enero la demandante recibió dicho correo desde cliente.pyme@orange.com. con el formulario en cuestión, que fue remitido cubierto a la demandada el día 17 de enero. Ese mismo día la demandante habría recibido un correo de ORANGE, como respuesta automática confirmándole la recepción de la citada solicitud, y posteriormente otro solicitando nueva documentación.

El día 18 de enero desde la dirección electrónica [redacted] la demandante puso en conocimiento de la empresa que le gestiona las comunicaciones el correo recibido por parte de ORANGE solicitando nueva documentación, enviándosele a la demandada dicha documentación consistente en la copia del DNI. Asimismo, la empresa que le gestiona las comunicaciones a [redacted] se puso en contacto con el [redacted], número del asesor personal de ORANGE, para confirmar que ORANGE había recibido la documentación enviada y así poder confirmar la baja. Efectivamente, desde ORANGE le confirmaron la baja para el 19 de enero de 2017, lo que la indicada empresa gestora puso en conocimiento de su cliente, la hoy demandante, por medio de un correo electrónico.

Pese a lo ya expuesto, en la factura de 01 de marzo, a la que [redacted] tuvo acceso a mediados de mes, comprobó que todavía seguía activa la línea [redacted] cuya baja se había cursado. Es por ello que El 21 de Marzo la actora se puso de nuevo en contacto con ORANGE a través del número de asesor

personal [redacted] para solicitar una explicación a lo ocurrido. Desde ORANGE reconocieron el error cometido (número de incidencia 1az7sdod) y le indicaron que en la factura de móvil correspondiente al mes de abril le harían un abono de 73,20 euros, cantidad correspondiente al recalculo del importe del fijo desde 19 de enero, fecha de solicitud de la baja, y el 21 de marzo, fecha de la reclamación. Ese abono figura correctamente realizado en dicha factura en el apartado "Desglose de otros conceptos, devolución por importe facturado".

No obstante lo anterior, el 31 de julio mientras realizaba labores de gestión de líneas la demandante revisó las facturas y observó que todavía tenía activa la línea en cuestión, por lo que el día 1 de agosto llamó nuevamente al 1471 para mostrar su disconformidad y formular la correspondiente queja y requiriendo a la demandada que recalculara y abonase lo que correspondiera. Desde ORANGE le informaron entonces (número de incidencia 225304032) de que la baja se haría efectiva en un plazo máximo de 72 horas. El día 7 de agosto la actora nuevamente llamó al 1471, momento en el que ORANGE le manifestó que todavía no tenían solución al caso.

El 15 de septiembre [redacted] volvió a llamar al número de atención personal 1471 y por parte de ORANGE se abrió una nueva incidencia (número de incidencia 1-BOS8JDE), puesto que la otra la habían cerrado sin resolver. Visto que ORANGE no daba solución al asunto, la demandante decidió entonces dejar de pagar las facturas del fijo hasta que no le dieran una solución adecuada y volvió a ponerse en contacto con el gestor personal, indicándole éste que en el plazo máximo de 48 horas tendrían una respuesta. En fecha 27 de septiembre la demandante volvió a llamar al 1471, que ahora argumentó que, como existía una deuda con la parte de fijo, no podía gestionarse la baja; indicando que primero la demandante debía pagar y luego ya le gestionarían la baja y le harían el recálculo de lo pagado incorrectamente; lo que la hoy demandante considera un absoluto abuso por parte de la compañía de telefonía.

El día 2 de noviembre, al ver que la línea seguía activa todavía, si bien suspendida de servicio, la actora volvió a llamar al [redacted] y abrieron una nueva incidencia (la número 1-25891284758). Pero no dieron solución al asunto. El día 8 de enero de 2018, es decir, un año después de iniciar las gestiones de su baja, la línea seguía activa.

El 31 de enero de 2018 la demandante volvió a ponerse en contacto con el 1471 y le indicaron que debía un importe de 188,28 euros del servicio Conecta Pymes correspondiente a las facturas de junio, julio, agosto y septiembre. Le indicaon, asimismo, que disponía de un plazo de 24 horas para pagarlas y que si no lo hacía, le cortarían las líneas de móvil. Para realizar el pago se le indicó que debía llamar al número [redacted] e indicar el número de referencia [redacted]. A mayores, le informaron que tenía un abono pendiente para efectuar en su cuenta por importe de 174,00 euros, de fecha 20

de noviembre, del cual la demandante no tenía conocimiento alguno, si bien le dijeron que hasta finales de febrero de 2018 no lo recibiría en su cuenta.

Finalmente, un año después de haberlo solicitado, ORANGE informó a la demandante de que, por fin, había dado de baja, con fecha 31 de enero de 2018, la línea de ADSL cuya baja había pedido en enero de 2017 (número de referencia 1-CAXUQ8F).

Mientras tanto, aún sin haber resuelto la controversia sobre las facturas y la baja del servicio solicitado, la demandante recibió el 20 de diciembre de 2017 una comunicación de ASNEF-EQUIFAX informándole de que sus datos habían sido incorporados al citado fichero de morosos con fecha de inclusión 19 de diciembre de 2017 por un importe de 388,11 euros y siendo la entidad informante ORANGE ESPAGNE, SAU (ORANGE FIJO-INTERNET). Destaca la demandante que el importe de inclusión no se corresponde con lo comunicado en la llamada de 31 de enero, momento en que le habían indicado que su deuda ascendía a 188,28 euros; y que se llevó a cabo la inclusión en el citado fichero de morosos pese tener abiertas numerosas incidencias.

Al no saber cómo afrontar esta situación, la demandante decidió poner el caso en manos de sus abogados, quienes solicitaron información a los ficheros ASNEF-EQUIFAX y EXPERIAN-BADEXCUG en fecha 26 y 27 de febrero, respectivamente, comprobando que no estaba incluida la demandante en ninguno de ellos. Entiende esta parte que, tras haberlo incluido en la fecha de la comunicación anterior, la demandada decidió excluirlo al ser consciente de que ya no debió haberlo incluido en su momento.

Concluye la demandante señalando que el origen de su demanda y causa de la intromisión ilegítima en su derecho al honor fue la inclusión indebida en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF-EQUIFAX de una deuda que no reunía los requisitos exigidos por la jurisprudencia del Tribunal Supremo. Esta jurisprudencia tiene establecido que no cabe la inclusión en este tipo de ficheros de deudas inciertas, dudosas, no pacíficas o sometidas a litigio, pues aunque finalmente se pudiese dar la razón al acreedor en su disputa jurídica con el deudor, dado que la justificación de la inclusión de los datos personales en un registro de morosos es «que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados» (art. 29.4 LOPD), no lo son los relativos a una deuda que no ha sido satisfecha, no por la insolvencia del deudor, sino por una disconformidad razonable con la procedencia de tal deuda.

Por último, la demandante dice haber llegado a recibir una llamada de alguien que se identificó como personal de ORANGE para requerirle el pago de la deuda, amenazándole con que al día siguiente le iban a cortar las líneas. Extrañada la parte actora por el hecho de que le hubieran llamado desde un teléfono móvil y no desde los números que utilizaba ORANGE habitualmente, devolvió la llamada, momento en que la persona

que le atendió no se identificó como personal de ORANGE sino como de una empresa de gestión de cobros contratada por ORANGE. Ello constituye, a juicio de la actora, un ejemplo claro de la forma de actuar de ORANGE y del inevitable desasosiego que tal forma de actuar origina en el cliente, unido al hecho de su inclusión indebida en un fichero de morosos.

Durante la audiencia previa al juicio la parte actora renunció al punto cuarto del suplico de su demanda; por lo que no se va a tomar en consideración tal petición en la presente resolución.

La demandada ORANGE ESPAGNE, SAU, se ha opuesto a las pretensiones contra la misma deducidas, sosteniendo que en la actualidad su empresa da servicio a más de veinte millones de clientes, y que es poseedora, desde 1999, del Certificado de Calidad emitido por la empresa independiente AENOR, que certificaría la calidad en sus procesos de operación con los clientes. Pretende con ello resaltar la eficiencia de los sistemas de control y el afán por mejorar de ORANGE, ya que ésta de forma periódica audita y examina sus procesos internos.

Señala ORANGE que la mercantil demandante tenía contratados, entre otros, dos productos relacionados con servicios correspondientes a telefonía fija:

a. Conecta Pymes 2A: ADSL pro + llamadas fax + indirecto 6Mb, correspondientes a las líneas [redacted]; y

b. Conecta Pymes 2A: ADSL +2 líneas analógicas con llamadas a fijos y móviles Orange, correspondientes a las líneas [redacted].

Dentro de esta relación comercial, en enero de 2017, la demandante tomó la decisión de dar de baja una de las la líneas correspondientes al producto definido como a., en particular, la línea [redacted]. Pero, según la demandada, en la solicitud de baja de la línea [redacted], en el apartado datos del apoderado no se indicó el número de DNI del apoderado ni se adjuntó la fotocopia del mismo. Sin embargo, al tratarse de una contestación automática se envió un correo electrónico indicando que se procedería a tramitar la solicitud de baja. No obstante, mediante correo de 17 de enero de 2017 se solicitó que se imprimiese la hoja de baja, fuese firmada por el apoderado y se adjuntase con su DNI, acción que no se realizó al no adjuntar la requerida fotocopia.

Es por ello, según ORANGE, que en las facturas de correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2017 se cobró el servicio. Para paliar este error ORANGE generó en la factura de A10008778755-0417 de fecha 01 de abril de 2017 un descuento en factura por importe de 73,20 euros más IVA. Dicho descuento se realizó mediante una suerte de compensación en el marco de servicios de telefonía móvil que la demandante también tenía contratado.

De las facturas emitidas con posterioridad, ORANGE dice no haber recibido reclamación alguna, ya que las mismas fueron

abonadas; de manera que hasta junio de 2017 la relación entre ambas partes en cuanto a la atención de las facturas estaba completamente regularizada. Fue entonces cuando la demandante tomó la decisión de no pagar todas las facturas relativas a servicios de telefonía fija. Incluso las relativas a los contratos que nada tenían que ver con la incidencia.

En concreto, [redacted] habría dejado de abonar las siguientes facturas correspondientes a la línea [redacted] (producto definido anteriormente como a.):

o Factura 301-KF17-945640, de 01/07/2017, por importe de 93,05 euros.

o Factura 301-KF17-1004641, de 01/08/2017, por importe de 117,25 euros.

o Factura 301-KF17-1063419, de 01/09/2017, por importe de 93,05 euros.

o Factura 301-KF17-1121721, de 01/10/2017, por importe de 58,93 euros.

Y del contrato concerniente al producto Conecta Pymes 2A: ADSL +2 líneas analógicas con llamadas a fijos y móviles Orange, correspondientes a las líneas [redacted], (producto definido anteriormente como b.):

o Factura 301-KF17-945189, de 01/07/2017, por importe de 72,54 euros.

o Factura 301-KF17-1004189, de 01/08/2017, por importe de 48,34 euros.

o Factura 301-KF17-1062886, de 01/09/2017, por importe de 48,34 euros.

o Factura 301-KF17-1121296, de 01/10/2017, por importe de 30,61 euros.

Posteriormente, al constatar la demandada que las facturas relativas a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre 2017 del producto definido anteriormente como a. (productos y línea asociadas a [redacted]) estaban incorrectamente emitidas, procedió a la emisión de una factura rectificativa por importe de -174,00 euros. Con lo cual la deuda de la actora con ORANGE quedó fijada en las siguientes sumas:

- Respecto del contrato concerniente al producto Conecta Pymes 2A: ADSL pro + llamadas fax + indirecto 6Mb, correspondientes a la línea [redacted] (producto definido anteriormente como a.): 188,28 euros.

- Respecto del contrato concerniente al producto Conecta Pymes 2A: ADSL +2 líneas analógicas con llamadas a fijos y móviles Orange, correspondientes a las líneas [redacted], (producto definido anteriormente como b.): 199,83 euros.

Es decir, se generó una deuda total por los servicios descritos en el hecho anterior por importe de 388,11 euros; la cual a día de hoy continuaría sin haber sido abonada por la ahora demandante.

Al existir por tanto una deuda cierta, liquida y exigible, siguiendo los trámites habituales de recobro de ORANGE, aquélla le fue legítimamente reclamada a la demandante. Además, y en estricto cumplimiento de lo estipulado en las

Condiciones Generales Comunes de Contratación de los Servicios de Orange, la operadora, en el ejercicio de un legítimo derecho, habría estado facultada para facilitar los datos de la demandante a un Registro de Deudas Impagadas.

No obstante, la demandada dice haber requerido previamente de pago a la demandante mediante llamadas telefónicas y la remisión de hasta 8 comunicaciones en las que expresamente se le advertía de que si persistía en su situación de impago podría verse incluida en Registros de Deuda Impagada. En relación a estos requerimientos, ORANGE sostiene que se realizaron mediante cartas que cuentan con certificados emitidos por terceros que acreditan que:

1) Se generaron, imprimieron y ensobraron, sin que se generase incidencia alguna que alterarse el resultado final.

2) Se imprimió el contenido que se adjunta al certificado.

3) Se enviaron al domicilio que al que el demandante recibía las facturas que históricamente venía abonando.

4) No consta que las mismas hayan sido devueltas por motivo alguno al apartado de Correos designado a tal efecto.

Frente a ello, ORANGE considera que la cantidad reclamada por la actora es absolutamente desproporcionada por considerar que la operadora no ha generado daño alguno a la demandante; más bien todo lo contrario.

De existir, la inclusión de la demandante en el registro de deudas impagadas se habría debido al incumplimiento de un compromiso contractual previo que ha supuesto un perjuicio patrimonial para ORANGE, que prestó un servicio que no cobró. También señala la demandada que el daño moral que haya podido causársele a la actora ha de quedar acreditado, y entiende que no concurre tal circunstancia. Siendo que la demandante no ha acreditado estado de zozobra y ansiedad y menos sufrimiento psíquico alguno, ORANGE considera que la demanda planteada debe ser íntegramente desestimada.

El Ministerio Fiscal en fase de conclusiones se pronunció a favor de la estimación íntegra de la demanda deducida por [redacted], por considerar acreditado que ORANGE no gestionó de forma adecuada la baja solicitada por la parte demandante respecto a su línea de telefonía fija, y que la deuda por la que se produjo la inserción de los datos de la actora en el fichero de morosos es de fecha posterior a la solicitud de baja realizada por la misma. Ello hace que no se justifique la demora de la demandada en tramitar la baja solicitada por el cliente, trámite que se prolongó durante un año. Por ello considera el Ministerio Público que la deuda no reúne las condiciones requeridas para la inserción de los datos de la actora en el fichero de morosos, pues existía una reclamación previa de la demandante en vía extrajudicial en relación a la línea que la generó. Entiende el Ministerio que es lógica la negativa de la parte actora a pagar los recibos generados después de varios meses sin tramitarse la baja que se había solicitado.

La inclusión de datos ha resultado acreditada documentalmente en el procedimiento, lo que ya genera una afectación al derecho al honor de la parte actora y el consiguiente perjuicio que debe ser resarcido a la misma.

Es por todo lo expuesto que el Ministerio Fiscal se mostró partidario de la estimación íntegra de la demanda interpuesta por FORESCULTURA frente a ORANGE.

SEGUNDO.- La parte demandante ejercita, en primer término, una acción de indemnización de daños morales derivados de la intromisión ilegítima en su derecho al honor perpetrada por la demandada, ORANGE ESPAGNE, SAU (en adelante, ORANGE), a raíz de la solicitud de baja iniciada por la actora y que terminó generando una supuesta deuda a su cargo por la que ORANGE facilitó sus datos a un "fichero de morosos".

El contrato que unía a ambas partes era un contrato de prestación de un servicio de conexión a la red de telefonía fija y ADSL por parte de Orange a cambio del pago por parte de la demandante del precio establecido por la operadora por el uso de su(s) línea(s). Este contrato abarcaba diversas líneas de telefonía fija, según ha resultado acreditado en virtud de la prueba documental obrante en las actuaciones, aportada por ambas partes litigantes.

De esa prueba documental puede entenderse acreditado también que en enero de 2017 la demandante inició los trámites con la demandada para dar de baja una de las líneas que tenía contratada. Esa baja, sin embargo, no se tramitó por la operadora, que en su escrito de contestación adujo diversas excusas para no efectuarlo, si bien en fase de conclusiones reconoció la existencia de errores en esa tramitación. Ya en el mes de marzo de 2017 el cliente formuló la pertinente reclamación a ORANGE por el cobro indebido durante los meses de febrero y marzo de las sumas correspondientes a la línea cuya baja había solicitado. A fecha 31 de julio de 2017 la línea continuaba sin haber sido dada de baja por la demandada, por lo que [redacted] formuló nuevas reclamaciones a ORANGE. Durante los meses de agosto y septiembre de 2017 la demandante abrió varias incidencias más con la compañía a través del teléfono [redacted], sin obtener una solución acorde a su solicitud de baja de la línea en cuestión. Hasta el 30 de septiembre de 2017 las facturas aportadas por la parte demandada junto a su escrito de contestación acreditan que la compañía seguía cobrando a la parte demandante el importe correspondiente a la línea cuya baja había solicitado en enero.

En vista de que no se tramitaba la baja de la línea solicitada, la demandante dejó de abonar las facturas correspondientes a sus líneas de telefonía fija, como reconoce en su demanda. Las facturas que la actora dejó de abonar serían las correspondientes a los meses de junio, julio, agosto y septiembre emitidas en relación a los productos que la compañía denomina como a y como b, respectivamente. En noviembre de 2017 la demandada volvió a emitir una factura rectificativa a favor de [redacted] abonando a favor de ésta

los importes supuestamente cobrados indebidamente por la no tramitación de la baja de la línea ya mencionada; de lo que cabe deducir que ORANGE, una vez más, reconoció su error en la tramitación de esta baja.

Sin embargo, ante el impago de las facturas de telefonía fija antes indicadas por parte de [redacted] la operadora, sin perjuicio de las comunicaciones que consta que remitió a la demandante en octubre (días 17 y 31) y en diciembre de 2017 (días 19 y 20) y enero de 2018 (día 9), decidió incluir los datos de la parte actora en el fichero de morosos denominado ASNEF-EQUIFAX. De esa comunicación la demandante fue informada por el denominado fichero por escrito el 20 de diciembre de 2017, incluso antes de que se remitieran a la misma algunas de las reclamaciones previas a que se hace referencia en el escrito de contestación a la demanda, conforme resulta de la prueba documental aportada por la demandada junto a su escrito de contestación a la demanda.

De lo hasta aquí expuesto resulta que entre ambas partes existía una evidente controversia sobre las facturas cuyo importe había dejado de abonar [redacted], cuyo origen estuvo en la desidia o mala gestión realizada por parte de ORANGE en relación a la baja de la línea solicitada por la demandante ya en el mes de enero de 2017, y cuya efectividad no se produjo hasta más de un año después. Sin perjuicio de que parte de las sumas dejadas de abonar por la demandante puedan o no ser debidas por ésta, puesto que se podrían corresponder con una línea de contratación diversa a la que dio lugar a esta controversia, parece precipitado el actuar de ORANGE al comunicar los datos de la parte actora al fichero de morosidad antes mencionado conociendo que el impago obedecía a los motivos ya expuestos.

Aprecio en relación a la deuda cuya reclamación pretendía ORANGE la concurrencia de serias dudas sobre su liquidez y exigibilidad, puesto que las facturas incluidas en esa reclamación se corresponden, al menos en parte, con importes por una línea cuya baja se había solicitado ya en enero de 2017 y que no se había tramitado. Por otro lado, no consta si por parte de ORANGE se devolvió también a [redacted] el importe cobrado por esa línea en los meses de abril y mayo de 2017.

Siendo que la deuda no resultaba, al menos parcialmente, exigible a la demandante, la inclusión de sus datos en el fichero de morosidad antes aludidos resultaría ilícita, por lo que, de acuerdo con la doctrina jurisprudencial sentada en la materia, tal inclusión supuso una intromisión ilegítima en su derecho al honor. Además, es evidente que se trató de utilizar por parte de ORANGE esa posible inclusión de datos y su ulterior realización como instrumento de presión hacia la demandante para tratar de conseguir el abono de las facturas pendientes a su cargo, pese a que ORANGE, por su parte, no había cumplido con su obligación de dar de baja la línea ya mencionada.

En tal sentido, la STS de 176/2013, de 6 de marzo, sentó como doctrina jurisprudencial lo siguiente: *"La inclusión en los registros de morosos no puede ser utilizada por las grandes empresas para buscar obtener el cobro de las cantidades que estiman pertinentes, amparándose en el temor al descrédito personal y menoscabo de su prestigio profesional y a la denegación del acceso al sistema crediticio que supone aparecer en un fichero de morosos , evitando con tal práctica los gastos que conllevaría la iniciación del correspondiente procedimiento judicial, muchas veces superior al importe de las deudas que reclaman.*

Por tanto, esta Sala estima que acudir a este método de presión representa en el caso que nos ocupa una intromisión ilegítima en el derecho al honor [...]".

Doctrina esta que ha sido reiterada en otras muchas resoluciones posteriores, pudiendo citarse entre las más recientes las SSTS de 746/2015, de 22 de diciembre, y 65/2015, de 12 de mayo. Esta última resolución resume cuáles son los criterios a tomar en consideración para la fijación de la cuantía indemnizatoria por la ilegítima intromisión en el derecho al honor en su fundamento jurídico séptimo; a saber: los sentados en el art. 9.3 de la L.O. 1/1982, de 5 de mayo, sobre protección civil del derecho al honor, la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como, en el concreto supuesto de inclusión de datos personales en ficheros de morosos, la divulgación que haya tenido la inclusión, número de registros de morosidad en que fueron incluidos los datos, el período de tiempo que estuvieron registrados, y si fueron consultados por terceras personas, además del número de personas cuyo derecho al honor hubiera resultado afectado. A mayores, el TS ha rechazado las indemnizaciones de carácter simbólico en la vulneración de los derechos de la personalidad pues convertirían la garantía jurisdiccional en un acto meramente ritual o simbólico incompatible con el contenido de los artículos 9.1 ,1.1 y 53.2 de la Constitución (Sentencias núm. 386/2011, de 12 de diciembre, y 696/2014, de 4 de diciembre).

El art. 9.3 de la L.O. 1/1982 establece lo siguiente: *"La existencia de perjuicio se presumirá siempre que se acredite la intromisión ilegítima. La indemnización se extenderá al daño moral, que se valorará atendiendo a las circunstancias del caso y a la gravedad de la lesión efectivamente producida, para lo que se tendrá en cuenta, en su caso, la difusión o audiencia del medio a través del que se haya producido".*

Como ya se ha sentado en párrafos precedentes, la intromisión ilegítima en el derecho al honor de la demandante existió, por lo que cabe presumir la existencia de perjuicio conforme señala el precepto transcrito.

En cuanto a la difusión o audiencia del medio empleado, es evidente que ésta fue importante, puesto que el listado de empresas que tienen acceso a los datos registrados en los ficheros de ASNEF-EQUIFAX, y que esta misma entidad ha facilitado a través de la respuesta escrita remitida a las

preguntas formuladas por las partes a este Juzgado, es muy extensa. No consta el período exacto durante el cual los datos de la actora estuvieron incluidos en los ficheros de ASNEF-EQUIFAX, pero sí que fueron consultados por [redacted] en, al menos, una ocasión durante ese período. En cualquier caso, sí puede decirse que el período de tiempo durante el cual estuvieron registrados los datos de la demandante por iniciativa de la demandada puede calificarse como breve, puesto que los datos fueron incluidos, según comunicación remitida a [redacted] el 19 de diciembre de 2017, y el 27 de febrero de 2018 ya no figuraban registrados en ASNEF-EQUIFAX.

Atendido todo lo expuesto, y tomando en consideración también la jurisprudencia expuesta por la parte actora en su escrito rector en relación a la determinación de la cuantía indemnizatoria a satisfacer a la parte perjudicada por la intromisión ilegítima en su derecho al honor mediante la inclusión de sus datos en un fichero de morosos, como sucedió en este caso; se concluye que la cuantía indemnizatoria interesada, de 6.000 euros por perjuicios materiales y morales se adecúa a la duración de la constancia de los datos en el fichero mencionado, así como al perjuicio que se habría podido ocasionar a la parte demandante a través de la misma, además de la zozobra que le habrá provocado el comportamiento de ORANGE al presionarla mediante esa inserción de datos para tratar de obtener el pago de una deuda que se generó, exclusivamente, por su propia falta de diligencia a la hora de tramitar la baja de la línea telefónica interesada por la parte actora ya en enero de 2017.

Procede, por tanto, condenar a ORANGE a que indemnice a la demandante por la intromisión ilegítima en su derecho al honor en la cantidad de 6.000 euros.

TERCERO.- La parte actora ha interesado la condena de ORANGE a abonarle los intereses legales pertinentes.

Para determinar los mismos hemos de acudir a los preceptos reguladores de la mora contenidos en el Código Civil (en adelante, CC) a fin de concretar las consecuencias del incumplimiento de por parte de la demandada de sus obligaciones. A tal efecto, ha de partirse de lo previsto en el art. 1.100 C.C., conforme al cual *"Incurren en mora los obligados a entregar o a hacer alguna cosa desde que el acreedor les exija judicial o extrajudicialmente el cumplimiento de su obligación."* En el presente supuesto, la demandada ha incurrido en mora, puesto que la parte demandante se ha visto necesitada de acudir al presente procedimiento para reclamarle el cumplimiento de sus obligaciones indemnizatorias.

A su vez, el art. 1.101 C.C. establece *que "quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquélla"*. Con ello se concretan las consecuencias derivadas de la mora en que ha incurrido la

demandada, quien está obligada a indemnizar a la parte actora por los daños y perjuicios derivados de su falta de cumplimiento.

En el art. 1.108 C.C. se concreta que *"si la obligación consistiere en el pago de una cantidad de dinero, y el deudor incurriere en mora, la indemnización de daños y perjuicios, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de los intereses convenidos, y a falta de convenio, en el interés legal"*. No consta la existencia en el presente caso de convenio alguno que haya de regir el abono de intereses por la demandada en el caso de que incurriere en mora, por lo que procede aplicar la norma subsidiaria por la que el interés a abonar a la parte actora será el interés legal del dinero.

Con relación a la fecha de inicio del pago de esos intereses, la misma ha de situarse en el momento en que la demandada haya incurrido en mora. Momento este que ha de situarse precisamente en el de la interposición de la demanda, esto es, el 26 de marzo de 2018. La fecha final para el devengo de esos intereses será la de la presente resolución. Procede, por lo tanto, condenar a ORANGE a que abone a la parte demandante los intereses legales devengados desde el 26 de marzo de 2018 hasta la fecha de esta resolución.

Ello sin perjuicio de los intereses procesales que, conforme al art. 576 y concordantes de la L.E.C., se devenguen a partir de la fecha de notificación de la presente resolución.

CUARTO.- La demandante ha interesado en su escrito inicial que se condene a ORANGE a llevar a cabo todos los actos necesarios para excluir a [redacted] del fichero de morosos ASNEF - EQUIFAX, cancelando la referida inscripción o cualquier otra que pudiera existir por los hechos enjuiciados en el presente procedimiento.

Si bien podría considerarse esta petición procedente, habida cuenta la consideración de la inclusión de los datos de la actora en el mencionado fichero como indebida, también es cierto que existe constancia documental en los autos de que el 27 de febrero de 2017 no existía inscripción o registro alguno de los datos de la actora en el fichero citado. Es por ello que, a menos que constara que se han vuelto a introducir sus datos en el mismo con posterioridad a la incoación del presente procedimiento -lo cual no ha sucedido-, no cabe imponer a la demandada una condena a modo preventivo. De la prueba practicada en estos autos se desprende que los datos de [redacted] no figuran en los registros de ASNEF-EQUIFAX desde el mes de febrero de 2018, por lo que esta petición carece de objeto y debe ser desestimada.

QUINTO.- En sede de costas, conforme a lo establecido en el artículo 394.1 de la L.E.C., en los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el

tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho.

No concurriendo tales dudas en el presente supuesto, y siendo la demanda estimada procede condenar a la parte demandada a su pago.

Vistos los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

FALLO

Que ESTIMO la demanda interpuesta por [redacted] contra ORANGE ESPAGNE, SAU; y, en consecuencia:

1°.- **DECLARO** que **ORANGE ESPAGNE, SAU, ha cometido una intromisión ilegítima en el derecho al honor de** [redacted] **SL**, al mantener sus datos indebidamente registrados en el fichero de morosos ASNEF - EQUIFAX desde el día 19 de diciembre de 2017 hasta una fecha indeterminada anterior al 27 de febrero de 2018.

2°.- **CONDENO** a ORANGE ESPAGNE, SAU, al pago de la cantidad de SEIS MIL EUROS a la demandante [redacted] en concepto de indemnización por daños morales derivados de su indebida inclusión en el fichero de morosos ASNEF - EQUIFAX.

3°.- Se condene a la demandada ORANGE ESPAGNE, SAU, con el fin de reparar el daño ocasionado al demandante [redacted] a renunciar a su reclamación por importe de 388,11 euros, reclamada indebidamente al actor, y que dio lugar a su indebida inclusión en el fichero de morosos ASNEF – EQUIFAX (fecha de inclusión 19 de diciembre de 2017).

Asimismo, CONDENO a ORANGE ESPAGNE, SAU, al pago del interés legal del dinero devengado sobre las cantidades objeto de condena desde el pasado día 26 de marzo de 2018 hasta la fecha de la presente resolución, así como al pago de las costas ocasionadas en esta instancia.

Notifíquese la presente resolución a las partes, haciéndoles saber que la misma no es firme y que contra la misma cabe formular para ante la Ilma. Audiencia Provincial de Pontevedra recurso de apelación en el plazo de 20 días a contar desde el día siguiente al de su notificación.

Dicho recurso carecerá de efectos suspensivos, sin que en ningún caso proceda actuar en sentido contrario a lo resuelto (artículo 456.2 L.E.C.).

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA

Conforme a la D.A. Decimoquinta de la L.O.P.J., para la admisión del recurso se deberá acreditar haber constituido, en la cuenta de depósitos y consignaciones de este órgano, un depósito de 50 euros, salvo que el recurrente sea: beneficiario de justicia gratuita, el Ministerio Fiscal, el Estado, Comunidad Autónoma, entidad local u organismo autónomo dependiente.

El depósito deberá constituirlo ingresando la citada cantidad en el BANCO SANTANDER en la cuenta de este expediente ES55 0049 3569 9200 0500 1274 (concepto 3831 0000 04 0092 18) indicando, en el campo "concepto" la indicación "Recurso" seguida del código "02 Civil-Apelación". Si el ingreso se hace mediante transferencia bancaria deberá incluir, tras la cuenta referida, separados por un espacio la indicación "recurso" seguida del código "02 Civil-Apelación"

En el caso de que deba realizar otros pagos en la misma cuenta, deberá verificar un ingreso por cada concepto, incluso si obedecen a otros recursos de la misma o distinta clase indicando, en este caso, en el campo observaciones la fecha de la resolución recurrida con el formato DD/MM/AAAA.

Llévese el original de esta resolución al Libro de Sentencias de este Juzgado, dejando en el procedimiento testimonio bastante.

Así por esta mi sentencia, juzgando en primera instancia, la pronuncio, mando y firmo.