ADMINISTRACION DE JUSTICIA

ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA

ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA

AUD.PROVINCIAL SECCION N. 1 PONTEVEDRA

SENTENCIA: 00014/2020

N10250
C/ ROSALIA DE CASTRO NUM. 5
Tfno.: 986805108 Fax: 986803962
PA

N.I.G. 36006 41 1 2018 0001934
ROLLO: RPL RECURSO DE APELACION (LECN) 0000762 /2019
Juzgado de procedencia: XDO.1A.INST.E INSTRUCIÓN N.2 de CAMBADOS
Procedimiento de origen: ORDINARIO DERECHO AL HONOR-249.1.1 0000440 /2018

Recurrente: [redacted]
Procurador: [redacted]
Abogado: [redacted]
Recurrido: ORANGE ESPAGNE, SAU, MINISTERIO FISCAL
Procurador: [redacted],
Abogado: [redacted],

Rollo: 762/19
Asunto: Juicio Ordinario (Protección Derechos Fundamentales)
Número: 440/18
Procedencia: Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm. 2 de Cambados

Ilmos. Magistrados

[redacted]

LA SECCIÓN PRIMERA DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE PONTEVEDRA, CONSTITUIDA POR LOS MAGISTRADOS ANTERIORMENTE RELACIONADOS,

HA DICTADO

EN NOMBRE DEL REY

LA SIGUIENTE

S E N T E N C I A nº 14/20

En Pontevedra, a diez de enero de dos mil veinte.

Visto el rollo de apelación seguido con el núm. 358/19, dimanante de los autos de juicio ordinario sobre protección de derechos fundamentales incoados con el núm. 440/18 por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm. 2 de

Cambados, siendo apelante el demandante [redacted], representado por el procurador [redacted] y asistido por el letrada [redacted], y apelados la demandada **ORANGE ESPAGNE, S.A.,** representada por el procurador [redacted] y asistida por el letrado [redacted], y el **MINISTERIO FISCAL**. Es ponente el Ilmo. [redacted].

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- En fecha 17 de junio de 2019 se pronunció por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm. 2 de Cambados, en los autos de juicio ordinario sobre protección de derechos fundamentales, de los que deriva el presente rollo de apelación, sentencia cuya parte dispositiva, literalmente copiada, decía:

"*Se desestima la demanda presentada por el procurador de los tribunales* [redacted]*, en nombre y representación de* [redacted] *contra la entidad mercantil ORANGE ESPAGNE, S.A., y con la intervención del Ministerio Fiscal y en consecuencia se absuelve a la mercantil demandada de las pretensiones deducidas en su contra.*

Todo ello con expresa imposición de las costas procesales a la parte demandante."

SEGUNDO.- Notificada la sentencia a las partes, por la representación del demandante se interpuso recurso de apelación mediante escrito presentado el 16 de julio de 2019 y por el que, tras alegar los hechos y razonamientos jurídicos que estimó de aplicación, terminaban suplicando que, previos los trámites legales, se dicte sentencia por la que, estimando el recurso, se revoque la recurrida y se estime íntegramente la demanda.

TERCERO.- Del recurso de apelación se dio traslado al Ministerio Fiscal y a la parte demandada, que se opusieron al mismo en virtud de sendos escritos presentados el 12 y el 16 de septiembre de 2019 y por los que solicitaron su desestimación y la confirmación de la sentencia impugnada, con imposición, en el segundo caso, de las costas a la parte recurrente, tras lo cual con fecha 3 de octubre de 2019 se elevaron las actuaciones a la Audiencia Provincial para la resolución del recurso, turnándose a la Sección 1ª, donde se acordó formar el

oportuno rollo de apelación y se designó ponente al magistrado [redacted].

CUARTO.- En la sustanciación del recurso se han observado todas las formalidades legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- **Planteamiento de la cuestión objeto de debate**.

1.- En el presente procedimiento se ejercita por [redacted] una acción por vulneración del derecho al honor e indemnización de daños y perjuicios ex arts. 18.1 CE, 7.7º y 9.2 LO 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y a la Propia Imagen, y 4.1, 4.3 y 29.4 de la LO 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, contra la entidad mercantil Orange Espagne, S.A. (en lo sucesivo, Orange), con base en los siguientes hechos:

1º El [redacted] fue cliente de Orange durante al menos cinco años. A finales de 2017, decide portar las líneas de móvil a otra compañía, permaneciendo la fija en el operador Orange. Al portar las líneas móviles a otro operador, la demandada, por error, modifica la cuenta donde cargaba los recibos y los domicilió en otra que el demandante tenía ya cancelada, por lo que el recibo fue devuelto y devino impagado. Fruto de este impago, Orange cortó tanto la línea fija como el ADSL.

2º Al quedarse sin servicio, el demandante se puso en contacto con el departamento de atención al cliente de Orange. Explicada la situación y corregido el error, se le manifestó que en la próxima factura tendría compensación por la suspensión de la línea equivalente a una mensualidad. Sin embargo, cuando llegó la factura del mes de febrero, el actor comprobó que el operadora se había limitado a descontar 13,07 € correspondiente al descuento proporcional previsto para los supuestos de indisponibilidad del servicio.

3º A la vista de lo sucedido, el demandante optó por solicitar la baja, si bien desde Orange le indicaron que no era posible mientras tuviera

cargos pendientes, haciendo caso omiso a las explicaciones del cliente sobre la rectificación de la factura como requisito para efectuar el pago.

4º Con fecha 12/04/2018, el actor reci8bió un requerimiento de pago de Intrum Justitia desde donde, al señalar que consideraba que no debía esa cuantía puesto que en la factura de febrero no le habían aplicado el descuento ofrecido, le informaron que debía dirigirse a Orange, como así hizo mediante escrito de 21/04/2018, al que el operador respondió el 21/04/2018 negando el error de domiciliación.

5º Mientras la deuda estaba pendiente de aclaración, el 25/04/2018 recibió [redacted] una carta de Asnef Equifax Ibérica, con fecha de emisión 18/04/2018, en la que se le informaba que Orange había dado orden de inclusión de sus datos en dicho fichero, por importe de 98,92 €, correspondiente a las facturas de enero, febrero y marzo.

6º Al no estar de acuerdo con la inclusión, el demandante solicitó la baja inmediata, a lo que Asnef Equifax Ibérica se negó, remitiéndose a Oarange, por lo que el actor se volvió a poner en contacto con la demandada, que se opuso a la cancelación de sus datos en el fichero por "existir una obligación pendiente de pago".

7º Con fecha 26/06/2018, [redacted] presentó una reclamación en la tienda de Orange en Cambados, y, al no obtener respuesta, en fecha 20/08/2018, una segunda reclamación ante el Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia. En fecha 03/09/2018, el actor recibió una comunicación de Orange indicando que iban a tramitar su baja y una nueva carta de Asnef Equifax Ibérica en la que le informaban de que Orange había procedido a solicitar nueva alta de fecha 28/08/2018, datos que fueron visualizados por las entidades participantes en el fichero desde el 13/09/2018.

8º Todo lo cual revelaría que la demandada Orange procedió a incluir al demandante en el fichero de morosos con infracción del art. 29.4 LOPDCP, dado que la deuda estaba siendo discutida, actuación que ha generado daños morales cuya indemnización se cuantifica en 12.000 €.

2.- La entidad mercantil demandada Orange, tras reconocer tanto la relación contractual habida con [redacted], como el error de domiciliación que motivó la devolución del recibo y la suspensión del servicio, se opone a la demanda argumentando que la inclusión de los datos personales del demandante

en el fichero de morosos se realizó de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Reglamento que la desarrolla, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, puesto que, corregido el aquel error, se procedió a descontar de la factura, no una mensualidad –que en ningún momento se pactó-, sino la parte proporcional, según las condiciones estipuladas en el contrato, esto es, 13,07 €, de forma que nos hallamos ante una deuda líquida, vencida y exigible, no cuestionada en vía judicial o arbitral, sin que los diversos requerimientos de pago efectuados hubieran sido atendidos.

3.- Centrado así el debate, la sentencia comienza por recordar los requisitos que, de acuerdo con el art. 38 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, posibilitan la inclusión de tales datos en los ficheros de solvencia económica, a saber, la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial o arbitral; que no haya transcurrido un plazo de seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación; y que haya precedido un requerimiento de pago.

4.- A continuación, la sentencia analiza la prueba practicada y desestima la demanda al concluir que en el supuesto enjuiciado se cumplen tales requisitos, toda vez que, primero, las tres facturas que la mercantil demandada reclama reflejan una deuda cierta –al no dudarse de su existencia-, vencida –al haber transcurrido el plazo fijado para su abono-, líquida –dado que está determinada, ascendiendo su importe a 54,45 € del mes de enero, 38,64 € del mes de febrero y 5,83 € del mes de marzo- y exigible –por no haber impedimento legal que impida su reclamación-, sin que conste acreditado que alguna de las facturas haya sido objeto de reclamación judicial o arbitral.

5.- Más concretamente, respecto de este último requisito, la sentencia de instancia razona:

> "*(...)* [redacted] *cuando dirigió una reclamación a la demanda manifestó que había dejado de pagar porque no habían tramitado su baja en la compañía. En el mismo sentido., documento número doce y trece de la demanda, cuando el actor se dirige al Instituto Gallego de Consumo y al Ayuntamiento de Cambados, reitera lo ya manifestado que ORANGE le ofreció una compensación que nunca le realizó y que quiere darse de baja, no tramitándose la misma y dejando de abonar las facturas giradas con la consiguiente inclusión en un fichero de solvencia económica,*

peticiones todas ellas que no pueden considerarse en el sentido propio del término como una reclamación, dado que el propio demandante indica en la reclamación ante el Instituto Gallego de Consumo que "el cliente pone reclamación a Orange España debido a que no ha obtenido resolución favorable desde la hoja de reclamaciones interna"; asimismo, en dicho documento no consta que se haya marcado la casilla de arbitraje. A mayor abundamiento, de existir una reclamación arbitral de alguna factura, esta juzgadora desconoce de cual pudiera ser, dado que hay tres facturas no abonadas que motivaron la reclamación presente."

6.- Disconforme con esta resolución, el demandante interpone recurso de apelación, que articula en torno a un único motivo, error en la valoración de la prueba, al considerar que la documentación aportada por ambas partes demuestra que nos encontramos ante una deuda que, lejos de ser admitida, estaba siendo discutida por el cliente, primero en el ámbito interno de la relación y después ante los servicios administrativos de consumo, por lo que no concurren los requisitos legalmente exigidos para llevar a cabo la inclusión en el fichero de morosos, y, consecuentemente, tal inclusión supone una vulneración del derecho al honor determinante de los daños morales cuya indemnización se reclama.

SEGUNDO.- El derecho al honor y la inclusión de datos de carácter personal en los ficheros de solvencia económica.

7.- Como es sabido, la atribución a una persona de la condición de "moroso", y la comunicación de esta circunstancia a terceras personas, afecta al honor de la persona a la que se realiza la imputación, porque existe una valoración social negativa de las personas incluidas en estos registros y porque la imputación de ser "moroso" afecta negativamente a la dignidad de la persona, menoscaba su fama y atenta a su propia estimación. Así lo viene afirmando pacíficamente la jurisprudencia desde la STS de Pleno nº 284/2009, de 24 de abril, que declaró:

"*Esta Sala, en pleno, ha mantenido la posición de entender que la inclusión, faltando a la veracidad, por una entidad, en un registro de solvencia patrimonial -los llamados "registros de morosos"- implica un atentado al derecho del honor del interesado que ha aparecido en tal registro, erróneamente.*

Con lo cual se reitera la doctrina que ya sentó la sentencia de 5 de julio de 2004 que contempló el caso de la inclusión de una persona en el

"Registro de aceptaciones impagadas" conocido por RAI por impago de unas letras de cambio cuya firma en la aceptación era falsa y dice, respecto a tales registros que "es práctica bancaria que exige una correcta utilización, por lo que ha de rechazarse cuando se presenta abusiva y arbitraria como aquí sucede, ya que evidentemente la inclusión en el RAI resulta notoriamente indebida y no precisamente por error cuando era conocido que no se trataba de persona morosa". Y respecto a la vulneración del derecho al honor, concluye que "lo conforma el hecho probado de la inclusión indebida en el registro de morosos, por deuda inexistente, lo que indudablemente, sobre todo tratándose de una persona no comerciante, supone desmerecimiento y descrédito en la consideración ajena (artículo 7-7º Ley Orgánica 1/82), pues esta clase de registros suele incluir a personas valoradas socialmente en forma negativa o al menos con recelos y reparos, sobre todo cuando se trata de llevar a cabo relaciones contractuales con las mismas."

(...) La definición legal de éste, como intromisión ilegítima, se halla en el artículo 7.7. de la mencionada Ley Orgánica: La imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que de cualquier modo lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. La definición doctrinal, recogida y reiterada en la jurisprudencia, (desde la sentencia de 4 de noviembre de 1986) es: dignidad personal reflejada en la consideración de los demás y en el sentimiento de la propia persona.

De cuya definición derivan los dos aspectos también reiterados en la jurisprudencia (desde la sentencia de 23 de marzo de 1987): el aspecto interno o inmanencia, como sentimiento de la propia dignidad, subjetivo y el aspecto externo o trascendencia, como sentimiento de los demás a la propia persona, objetivo (lo destacan, entre otras muchas anteriores, las sentencias de 22 de julio de 2008 y 17 de febrero de 2009).

Atendiendo a la definición doctrinal, al texto legal y al doble aspecto del honor, la inclusión de una persona en el llamado "registro de morosos", esta Sala en pleno, ha resuelto como doctrina jurisprudencial que, como principio, la inclusión en un registro de morosos, erróneamente, sin que concurra veracidad, es una intromisión ilegítima en el derecho al honor, por cuanto es una imputación, la de ser moroso, que lesiona la dignidad de la persona y menoscaba su fama y atenta a su propia estimación.

Efectivamente, tal persona, ciudadano particular o profesionalmente comerciante, se ve incluido en dicho registro, lo cual le afecta directamente a su dignidad, interna o subjetivamente e igualmente le alcanza, externa u objetivamente en la consideración de los demás, ya

que se trata de un imputación de un hecho consistente en ser incumplidor de su obligación pecuniaria que, como se ha dicho, lesiona su dignidad y atenta a su propia estimación, como aspecto interno y menoscaba su fama, como aspecto externo."

8.- En este sentido, el art. 2 de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, tras señalar en su apartado 1 que dicha protección quedará delimitada por las leyes y por los usos sociales atendiendo al ámbito que, por sus propios actos, mantenga cada persona reservado para sí misma o su familia, añade en el apartado 2:

"*No se apreciará la existencia de intromisión ilegítima en el ámbito protegido cuando estuviere expresamente autorizada por Ley o cuando el titular del derecho hubiere otorgado al efecto su consentimiento expreso…*"

9.- De este modo, el que la actuación de que se trate esté "*autorizada por la ley*" excluye la intromisión ilegítima, y, en el caso concreto, la ilegitimidad de la afectación del derecho al honor provocada por la comunicación de los datos personales del supuesto "moroso" a un fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

10.- Por tanto, para decidir si, en el caso de inclusión de los datos de una persona física en un registro de morosos, la afectación del derecho al honor constituye o no una intromisión ilegítima, habrá que estudiar si se ha cumplido o no la normativa que regula la protección de datos de carácter personal, de tal suerte que, si el tratamiento de los datos ha sido acorde con las exigencias de dicha legislación (es decir, si el afectado ha sido incluido correctamente en el registro de morosos), no podrá considerarse que se haya producido una intromisión ilegítima porque la afectación del honor estaría "*expresamente autorizada por la Ley*" (cfr. la STS nº 254/2019, de 25 de abril).

11.- Pues bien, la normativa que debe servir para enjuiciar la legitimidad de la afectación del derecho al honor provocada por la inclusión de los datos en un registro de morosos es, atendida la fecha en que sucedieron los hechos, la constituida por el art. 18.4 CE, el art. 8 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Directiva 1995/46/CE, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de protección de datos de carácter personal.

12.- La regla general que se desprende de esta regulación es que el tratamiento de los datos de carácter personal requiere el consentimiento inequívoco del afectado (arts. 6.1 LOPD, 7.a Directiva y 8.2 CDFUE), si bien, como excepción, se admite que dicho tratamiento pueda realizarse sin el consentimiento del afectado cuando sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento o por el tercero o terceros a los que se comuniquen los datos, siempre que la ley lo disponga (art. 6.2 LOPD) y no prevalezca el interés o los derechos y libertades fundamentales del interesado (art. 7.f Directiva), en la línea marcada por el art. 8.2 de la CDFUE, que contempla como justificación del tratamiento de los datos, alternativa al consentimiento de la persona afectada, la existencia de "*otro fundamento legítimo previsto por la ley*".

13.- El art. 29 LOPD, titulado "*Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito*", admite que se traten no solo los datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento (apartado 1), sino también los "*datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés*" (apartado 2). La previsión contenida en este precepto se adecúa, pues, a la excepción prevista en el art. 6.2 LOPD

14.- El Reglamento de desarrollo de la LOPD 17/1999, aprobado por RD 1720/2007, dedica el Capítulo I del Título IV a los ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito, señalando en el art. 37.3 que, de conformidad con el art. 29.2 LOPD, el tratamiento de los datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés "*se regirá por lo dispuesto en el presente reglamento y, en particular, por las previsiones contenidas en la sección segunda de este capítulo*".

15.- El art. 38.1 del Reglamento precisa que sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, si concurren los siguientes requisitos:

a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral.

b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

16.- Sobre la necesidad de interpretar restrictivamente esta excepción al consentimiento de la persona afectada y, correlativamente, de extremar la vigilancia en el cumplimiento de estos requisitos, de carácter eminentemente material, la STS nº 245/2019, de 25 de abril, proclama:

"*Si, como es el caso de los "registros de morosos", la inclusión de datos personales en el fichero se hace excepcionalmente sin el consentimiento del afectado y si, además, por la naturaleza del fichero, la inclusión en él de los datos personales del afectado puede vulnerar, junto con el derecho del art. 18.4 de la Constitución, otros derechos fundamentales y causar graves daños morales y patrimoniales a los afectados, no pueden rebajarse las exigencias en cuanto a calidad de los datos ni establecerse restricciones u obstáculos adicionales de los derechos de información, oposición, cancelación y rectificación que le reconocen con carácter general el Convenio, la Directiva y la LOPD, por cuanto que ello supondría restringir de un modo injustificado el derecho de control sobre los propios datos personales que los citados preceptos constitucionales, convencionales internacionales y comunitarios, reconocen a todo ciudadano*."

17.- En idéntico sentido, la STS nº 143/2018, de 23 de marzo, dictada en un supuesto de inclusión indebida de los datos personales en dos registros de morosos como consecuencia de una deuda de servicios de telefonía móvil, ya había insistido anteriormente en el principio de calidad del dato, como mecanismo para garantizar tanto la exactitud de los que accedían al fichero como su ordenación a la finalidad, y, por ende, el estricto cumplimiento de los requisitos exigidos, estableciendo una serie de pautas:

"*1.- (...) En lo que aquí interesa, hemos declarado en estas sentencias que uno de los ejes fundamentales de la regulación del tratamiento automatizado de datos personales es el que ha venido en*

llamarse "principio de calidad de los datos". Los datos deber ser exactos, adecuados, pertinentes y proporcionados a los fines para los que han sido recogidos y tratados. El art. 4 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD), al desarrollar tanto el art. 18.4 de la Constitución como las normas del Convenio núm. 108 del Consejo de Europa y la Directiva 1995/46/CE, de 24 octubre, del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, de protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, exige que los datos personales recogidos para su tratamiento sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido, exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado, y prohíbe que sean usados para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos.

2.- La calidad de los datos en los registros de morosos.

Este principio, y los derechos que de él se derivan para los afectados, son aplicables a todas las modalidades de tratamiento automatizado de datos de carácter personal. Pero tienen una especial trascendencia cuando se trata de los llamados "registros de morosos", esto es, los ficheros de «datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés».

3.- El art. 29.4 LOPD establece que «sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos».

Los arts. 38 y 39 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, al desarrollar, valga la redundancia, el art. 29 LOPD, exigen para la inclusión en los ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado…

3.- El principio de calidad de datos no se limita a exigir la veracidad de la deuda. Es precisa la pertinencia de los datos respecto de la finalidad del fichero.

Los datos que se incluyan en estos registros de morosos han de ser ciertos y exactos. Pero no basta con el cumplimiento de esos requisitos para satisfacer las exigencias del principio de calidad de los datos en este tipo de registros. Hay datos que pueden ser ciertos y exactos sin ser por

ello pertinentes, pues no son determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados, entendida como imposibilidad o negativa infundada a pagar la deuda.

Las sentencias de esta sala 13/2013, de 29 de enero , 672/2014, de 19 de noviembre, 740/2015, de 22 de diciembre, y 114/2016, de 1 de marzo , realizan algunas consideraciones generales sobre esta cuestión, al declarar que la LOPD descansa en principios de prudencia, ponderación y veracidad, de modo que los datos objeto de tratamiento deben ser auténticos, exactos, veraces y deben estar siempre actualizados, y por ello el interesado tiene derecho a ser informado de los mismos y a obtener la oportuna rectificación o cancelación en caso de error o inexactitud. Cuando se trata de ficheros relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias, la deuda debe ser además de vencida y exigible, cierta, es decir, inequívoca, indudable, siendo necesario además el previo requerimiento de pago. Por tal razón, no cabe incluir en estos registros datos personales por razón de deudas inciertas, dudosas, no pacíficas o sometidas a litigio. Para que concurra esta circunstancia en la deuda, que excluya la justificación de la inclusión de los datos personales en el registro de morosos, basta con que aparezca un principio de prueba documental que contradiga su existencia o certeza.

Si la deuda es objeto de controversia, porque el titular de los datos considera legítimamente que no debe lo que se le reclama, la falta de pago no es indicativa de la insolvencia del afectado. Puede que la deuda resulte finalmente cierta y por tanto pueda considerarse como un dato veraz. Pero no era un dato pertinente y proporcionado a la finalidad del fichero automatizado, porque este no tiene por finalidad la simple constatación de las deudas, sino la solvencia patrimonial de los afectados. Por ello solo es pertinente la inclusión en estos ficheros de aquellos deudores que no pueden o no quieren, de modo no justificado, pagar sus deudas, pero no aquellos que legítimamente discrepan del acreedor respecto de la existencia y cuantía de la deuda.

4.- La inclusión en los registros de morosos no puede constituir una presión ilegítima para que los clientes paguen deudas controvertidas.

Es pertinente recordar aquí lo que declaró la sentencia de esta Sala 176/2013, de 6 de marzo y ha sido recogido en varias sentencias posteriores:

«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 [...] ».

La inclusión de los datos personales de la demandante en los registros de morosos, cuando se habían producido reiteradas irregularidades en la facturación de sus servicios, que provocaron las protestas de la demandante y la emisión de facturas rectificativas, y, en definitiva, determinaron la disconformidad de la cliente con el servicio prestado y con las facturas emitidas, puede interpretarse como una presión ilegítima para que la demandante pagara una deuda que había cuestionado, sin que existan datos que permitan considerar abusiva o manifiestamente infundada la conducta de la afectada .

5.- El pago parcial de las facturas discutidas no constituye un reconocimiento de la veracidad de la deuda

Consta que las relaciones entre la demandante y la operadora telefónica con la que contrató fueron conflictivas, puesto que, como consecuencia de las reclamaciones de la demandante, la operadora hubo de emitir sucesivas facturas rectificativas en las que eliminó partidas indebidamente incluidas en las facturas. Consta también que en las últimas facturas, emitidas después de que la demandante se diera de baja en el servicio como consecuencia de las irregularidades que se venían produciendo, se incluyeron penalizaciones cuya procedencia se ignora puesto que la acreedora no ha aportado el contrato en el que se previeran tales penalizaciones. Tampoco se ha podido comprobar que se cumpliera el requisito de proporcionalidad en este tipo de penalizaciones que exige el art 74.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Por tanto, la postura del cliente que no aprovecha la existencia de incorrecciones en la facturación para dejar de pagar cualquier cantidad, sino que paga aquellas partidas que considera correctas y no paga las que razonablemente considera que no lo son, no puede perjudicarle y ser interpretada como un reconocimiento de la deuda. Por el contrario, constituye un indicio de la seriedad de su postura, puesto que no ha buscado la excusa de la incorrección de algunas partidas para dejar de pagar por completo los servicios que efectivamente ha utilizado.

6.- No es exigible al cliente una conducta exhaustiva, propia de un profesional, en sus reclamaciones a la empresa acreedora

Ha quedado acreditado en la instancia que la facturación emitida por Vodafone adoleció de numerosas irregularidades que motivaron las reclamaciones de la cliente, con base en las cuales Vodafone emitió sucesivas facturas rectificativas que redujeron las cantidades que pretendía cobrar a su cliente.

A la vista de estas irregularidades sucesivas y de las reclamaciones que hubo de realizar la cliente, no es exigible que cuando se vuelven a emitir facturas con partidas no justificadas (puesto que no existe dato alguno que permita considerar justificada la pretensión de Vodafone de cobrar una abultada cantidad como penalización por la baja en el servicio), la cliente deba seguir realizando reclamaciones documentadas (en la sentencia de la Audiencia Provincial se habla de burofaxes o cartas certificadas con acuse de recibo) y si no lo hace se considere que la deuda que se reclama es veraz, vencida y exigible a efectos de su inclusión en un registro de morosos.

A los particulares no les es exigible la misma profesionalidad y exhaustividad en sus relaciones con las empresas que la que es exigible a estas, como consecuencia de su profesionalidad y habitualidad en el tráfico mercantil. Basta con que hayan mostrado razonablemente su disconformidad con la conducta de la empresa y que el crédito que el acreedor pretende tener carezca de base suficiente para que, sin perjuicio del derecho que la empresa tiene a reclamar su pago, tal crédito no pueda dar lugar a la inclusión de los datos del cliente en un registro de morosos, dadas las graves consecuencias que tal inclusión tiene para la esfera moral y patrimonial del afectado por ese tratamiento de datos.

Teniendo en cuenta las cuantías de las partidas controvertidas, exigir la utilización reiterada de medios de reclamación que permitan su documentación (correo certificado, burofax, telegrama) resulta una exigencia excesiva."

18.- En particular, respecto al requisito de preexistencia de una deuda, cierta, vencida, exigible, en torno a la cual no se haya entablado reclamación judicial o arbitral, la citada STS nº 254/2019, de 25 de abril, aclara:

"*1.- En aplicación del principio de calidad de datos que inspira la normativa sobre protección de datos de carácter personal, este tribunal ha declarado que, cuando se trata de ficheros relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias, la deuda debe ser, además de vencida y exigible, cierta, es decir, inequívoca, indudable. Por tal razón, no cabe incluir en estos registros datos personales por razón de deudas inciertas, dudosas, no pacíficas o sometidas a litigio.*

2.- Ahora bien, lo anterior no significa que cualquier oposición al pago de una deuda, por injustificada que resulte, suponga que la deuda es incierta o dudosa, porque en tal caso la certeza y exigibilidad de la deuda se dejaría al exclusivo arbitrio del deudor, al que le bastaría con cuestionar su procedencia, cualquiera que fuera el fundamento de su oposición, para convertir la deuda en incierta. (...)

5.- Que los acreedores no puedan utilizar la inclusión de los datos de sus clientes en estos registros como método de presión para lograr el cobro de deudas discutidas, como hemos declarado ya en varias sentencias, no significa que sea necesaria una condena judicial como requisito previo para poder incluir los datos de un deudor en uno de estos registros, que no son registros de sentencias condenatorias, ni que cualquier oposición del deudor a la reclamación de la deuda, por infundada que sea, impida que sus datos sean comunicados a uno de estos ficheros sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias."

19.- Esta tesis se reitera en la STS nº 496/2019, de 27 de septiembre, que, con ocasión de abordar un supuesto, en el que los deudores -prestatarios y avalista de un préstamo hipotecario- oponían que la deuda se había extinguido por la adjudicación del inmueble a la entidad bancaria en la ejecución hipotecaria, en aplicación del plan de liquidación aprobado en el concurso de los prestatarios, afirmó que era evidente el carácter dudoso de la deuda, como los concursados hicieron ver a la entidad financiera a través de los burofaxes que le enviaron y decidió luego el juez del concurso, por lo que la entidad financiera, profesional del ramo, no debió incluir esta deuda en el registro de morosos, y, al haberlo, lesionó el derecho al honor de los demandantes, "*pues los datos no superaban el test de calidad*".

19.- Por lo que se refiere al requisito del previo requerimiento de pago, la jurisprudencia tiene reiteradamente afirmado que no es simplemente un requisito "formal", de modo que su incumplimiento solo pueda dar lugar a una sanción administrativa, sino que es un requisito que responde a la finalidad del fichero automatizado sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias, que no es simplemente un registro sobre deudas, sino sobre personas que incumplen sus obligaciones de pago porque no pueden afrontarlas o porque no quieren hacerlo de modo injustificado. Con la práctica de este requerimiento se impide que sean incluidas en estos registros personas que, por un simple descuido, por un error bancario al que son ajenas, o por cualquier otra circunstancia de similar naturaleza, han dejado de hacer frente a una obligación dineraria vencida y exigible sin que ese dato sea pertinente para enjuiciar su solvencia. En definitiva, es un medio para evitar que, aun siendo cierta e indiscutible la deuda,

no se produzca de forma sorpresiva, de modo que no accedan al registro supuestos que no son de verdadera insolvencia, es decir, aquéllos en que el deudor no paga porque no puede o, injustificadamente, no quiere (cfr. SSTS nº 740/2015, de 22 de diciembre, y 245/2019, de 25 de abril).

20.- Por esa misma razón, el requerimiento de pago no se ha considerado necesario para entender procedente la inclusión en el fichero, a los efectos de excluir la apreciación de una intromisión ilegítima en el derecho al honor, cuando el deudor ha reconocido la deuda o ha mostrado una conducta absolutamente pasiva en orden a su asunción y pago (STS nº 563/2019, de 23 de octubre).

TERCERO.- Valoración de la prueba practicada en el supuesto litigioso.

21.- A la vista de la normativa y doctrina jurisprudencial expuestas, procede entrar a examinar el supuesto de hecho que nos ocupa.

22.- El estudio de la documentación aportada por demandante y demandada conduce a estimar probado:

1º En el año 2013, [redacted] contrató los servicios de telefonía de línea fija, móvil e Internet con la entidad mercantil Orange, abonando una cuota que, en el período del 12/12/2017 al 11/01/2018, ascendió a 96,99 €, que, tras las oportunos descuentos, quedaba en 51,00 € más IVA (cfr. la factura aportada –folio 36-).

2º A finales de 2017, [redacted] decidió contratar las líneas de móvil con Movistar, permaneciendo la fija y servicio de datos con el operador Orange.

3º Con motivo de la baja por portabilidad de la línea móvil, Orange realizó por el error el cargo por la prestación de la línea fija en la cuenta corriente indicada en el contrato inicialmente suscrito para la prestación de servicios de la línea móvil y que ya había sido cancelada, por lo que el recibo fue devuelto (extremo afirmado por el actor y reconocido por la demandada al contestar a la demanda).

4º A raíz del impago, Orange cortó el servicio de la línea fija y del ADSL, lo que motivó que el actor se pusiera en contacto con el Servicio

de Atención al cliente de la operadora, que, tras aclarar el error, reestableció el servicio de línea fija y datos, habiendo permanecido en suspenso desde el 15/01/2018 al 24/01/2018 (hecho igualmente aceptado por ambas partes).

5º Con fecha 13/02/2018, el operador emitió una factura por el período del 12/01/2018 a 11/02/2018, por la cuota de 96,00 €, en la que, además del descuento de 51,00 €, aplicó una reducción de 13,07 € por el tiempo en que no se había prestado el servicio, resultando a pagar 31,93 € más IVA, esto es, 38,64 € (cfr. la factura aportada –folios 37 y 38-).

6º Al discrepar sobre la cantidad descontada (nótese que, si bien el actor afirma que la entidad demandada se comprometió a ofrecer un mes de servicio gratuito, dicha oferta, negada por la demandada, carece de soporte probatorio alguno), [redacted] decidió darse de baja y contratar tanto la línea fija como los servicios de ADSL con otra compañía, en la que se dio de alta con efectos del 18/02/2018 -cfr. la factura del operador –folios 41 y 42-), si bien no pudo materializar la baja al negarse Orange en tanto se hallaran pendientes de las facturas de 13/01/2018 por importe de 54,45 e y de 13/02/2018 por importe de 38,64 € (extremos reconocidos por demandante y demandada).

7º Con fecha 12/04/2018, [redacted] recibió un escrito remitido por Intrum Justitia y en el que, por cuenta de Orange, le requería al pago de 98,92 € (importe de las dos facturas expuestas más otros 5,83 € de la de fecha 13/03/2018), con apercibimiento de proceder a su reclamación judicial, a la inclusión del cliente los ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito y a la baja definitiva del número de teléfono (cfr. la copia del escrito –folio 44 vto.-).

8º [redacted] respondió al requerimiento mediante formulario de reclamación presentado en fecha 20/04/2018 en el establecimiento del operador en Cambados y en el que decía:

"*Durante más de 5 años fui cliente Orange con un pack de Telefonía fija + Internet + Móvil…, pero a finales del año pasado he decidido cambiar el móvil a otra compañía. Al gestionar la portabilidad ORANGE ARBITRARIAMENTE cambia el Nª de cuenta de cobros, y comienza a domiciliar en una cuenta que llevaba años cerrada, evidentemente los recibos van DEVUELTOS, y ellos CORTAN EL SERVICIO DEJANDOME SIN FIJO NI WIFI. Orange reconoce que el*

problema se originó por su culpa y ofrece un mes de servicio sin cargo que nunca se hizo efectivo, por lo cual pido darme de baja, pero me la niegan por existir deuda (originada por su culpa), con lo cual ante la imposibilidad de darme de baja dejo de pagar para que den la baja por impago acumulando así dos meses de "deuda teórica" en la que no hubo prestación de servicio".

9º El operador Orange rechazó la reclamación en virtud de correo electrónico remitido el 21/04/2018 y en el que, tras señalar que había pasado la facturación al a cuenta facilitada al contratar el servicio, condicionaba la bala en la línea a que "*estés al corriente de los 98,92 € que tienes pendientes de facturación*" (cfr. la copia del correo electrónico –folio 48 vto.-).

10º Por escrito fechado el 18/04/2018, la entidad Asnef Equitax Iberica notificó a [redacted] que habían sido incorporados al fichero ASNEF los datos que se indicaban "*referentes a una situación de incumplimiento con la entidad <ORANGE ESPAGNE, S.A.U (ORANGE FIJO/INTERNET)> a fecha de alta 17/04/2018*", por importe de 98,92 € (véase la carta dirigida al demandante –folio 52 vto.-)-

11º Ante la solicitud de [redacted] para que se retirada la incorporación al fichero, alegando que se trataba de una "deuda controvertida" y no reconocida (folio 55 vto.-), Equifaxse le facilitó el acceso formal al fichero y se remitió a Orange en relación con lo relativo a la deuda (según se desprende del escrito de 07/05/2018 –folios 56 a 61-).

12º Recabada directamente la cancelación de los datos personales, Orange denegó la solicitud por escrito de 24/05/2018, en el que afirmaba:

"*(...) la misma no puede ser tramitada por existir una obligación de pago pendiente por su parte con ORANGE ESPAGNE S.A.U. en relación el servicio de acceso a Internet y llamadas, y con el servicio de telefonía móvil que usted contrató.*

(...) en relación a su solicitud e cancelación de datos personales, y de conformidad con lo establecido en los artículos 16.5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y 33.1 del Reglamento que la desarrolla, lamentamos comunicarle que no es posible hacer efectiva dicha petición por encontrarse en vigor el servicio de acceso a Internet y llamadas, que fue

activado con fecha de 27/05/2013, y el servicio de telefonía móvil que fue activado con fecha de 31/07/2017.

Es necesario que solicite la baja del citado Servicio y deje transcurrir 3 meses desde que la misma sea efectiva. Si para entonces continúa deseando que sus datos sean cancelados deberá remitirnos una nueva solicitud indicándolo".

13º Con fecha 26/06/2018, [redacted] formuló una reclamación para ante el Instituto Galego de Consumo contra Orange, al no haber obtenido resolución favorable desde la hoja de reclamaciones interna, argumentando:

"*Durante más de 5 años fui cliente Orange con un pack de Telefonía fija + Internet + Móvil…, pero a finales del año pasado decido cambiar solamente el móvil a otra compañía. Al gestionar la portabilidad ARBITRARIAMENTE ORANGE modifica sin mi autorización la Cta. de cobros y envía los recibos a una cuenta del BBVA que estaba cerrada. Evidentemente los recibos se devuelven y Orange sin más corta el servicio de wifi y fijo. Orange reconoce que es su culpa y ofrece compensación de factura que nunca hace. Por ello pido darme de baja pero me la niegan al existir una <supuesta deuda>. Se acumulan dos meses de <deuda teórica> según Orange en la que ni tuve servicio ni compensación por su error. Para peor, me incluyen en ASNEF…"*

14º Nuevamente, con fecha 20/08/2018, [redacted] volvió a presentar una reclamación en el Ayuntamiento de cambados, para ante el Instituto Galego de Consumo, en la que, tras reiterar la exposición efectuada dos meses antes y a la que no había obtenida respuesta, interesaba (cfr. la copia del escrito –folios 62 vto. y 63-):

1) *Dar por liquidada la deuda ilegítima de 94 euros que tengo con Orange.*
2) *Una compensación por parte de Orange, debido a que por un error de esta compañía y totalmente ajeno a mi, de forma unilateral cambiaron la cuenta bancaria para el cargo de los recibos domiciliados.*
3) *Salir de forma inmediata del fichero de morosos en el que estoy incluido.*

15º Mediante correo electrónico de fecha 03/09/2018, Orange comunicó al cliente que iba a "*proceder a tramitar la baja en el servicio*

de telefonía fija y acceso a Internet que actualmente tienes contratado con Orange" (cfr. la copia del correo –folios 71 vto. y 72-).

16º A principios de septiembre de 2018, [redacted] recibió una carta de Asnef Equifax Ibérica, fechada el 29/08/2018, en la que se le informaba que, con fecha 28/08/2018, Orange había solicitado el alta en el fichero de los datos correspondientes al importe impagado de 98,92 €, información que estaría disponible para las entidades participantes a partir del 13/09/2018 (cfr. la copia de la carta –folios 74 vto., 75 y 79 vto.-).

17º En fecha no precisada del mes de enero de 2019, se dio de baja en el fichero de Asnef a [redacted] (así resulta de la certificación de Equifax Ibérica –folio 256 vto.-).

18º El operador, a través de Equifax Iberica, que a su vez recabó los servicios de Servinform, S.A., reclamó las cantidades de 54,90 € por correo puesto a disposición del servicio de envios postales el 14/03/2018, 38,64 € por correo puesto a disposición del servicio de envios postales el 05/04/2018 y el 17/04/2018, y 5,83 €, por correo puesto a disposición del servicio el 04/05/2019, sin que conste que fuera recibido ni que fuera devuelto (cfr. la documentación aportada por la demandada como doc. 8).

19º Entre los meses de abril y agosto de 2018, constan ocho consultas en el histórico del fichero, realizadas siempre con la entidad Caixabank, sin que existan datos sobre posteriores consultas hasta el mes de enero de 2019 (cfr. la información del histórico de consultas proporcionada por Asnef Equifax Ibérica –folio 77 vto.

23.- La discusión estriba en dilucidar si los hechos que se declaran probados justifican, atendiendo a la normativa y doctrina jurisprudencial anteriormente apuntadas, la inclusión de los datos de [redacted] en el fichero de solvencia patrimonial por concurrir los requisitos que legitiman la intromisión, o, por el contrario, no es así y, en consecuencia, la intromisión debe declararse ilegítima, con las consecuencias inherentes en materia indemnizatoria.

CUARTO.- La legitimidad o ilegitimidad de la intromisión en el caso concreto.

24.- Como se infiere tanto de la documentación acompañada como de la demanda y del recurso, el actor fundamenta la afirmación de que fue incluido indebidamente en el fichero en la ausencia del primero de los requisitos exigidos en el art. 38 del Reglamento, al entender que la deuda en cuestión era controvertida.

25.- Ciertamente, no existe prueba alguna de que el operador, a través de su Servicio de Atención al Cliente, ofreciera al demandante descontar una mensualidad (en la hoja de reclamación de 20/08/2018 se alude a dos mensualidades) en lugar de los 13,07 € que efectivamente descontó en la factura de 13/02/2018.

26.- Ahora bien, no puede obviarse,

- primero, que, datada la factura de Orange el 13/02/2018 y con vencimiento el 22/02/2018, lo cierto es que, con efectos de 18/02/2018 se contrató la línea fija y el servicio de datos con el operador Movistar para el mismo domicilio, lo que pone de manifiesto una evidente discrepancia;
- segundo, la cantidad descontada de 13,07 € no se compadece con la indemnización prevista en las condiciones generales de los servicios de Orange para los supuestos en que el cliente sufra interrupciones temporales del servicio telefónico y de acceso a Internet/datos por causas imputables a Orange, como es el caso, dado que, según la condición general 9ª, sobre calidad del servicio, se contempla una indemnización en la factura correspondiente al periodo inmediato que, para el servicio telefónico, será al menos igual a la mayor del promedio del importe facturado durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo de interrupción, o cinco veces la cuota mensual de abono prorrateado por el tiempo de duración de la interrupción, y, para el servicio de Internet, la suma que resulte de prorratear la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida, y, además, una compensación consistente en un descuento equivalente a la parte proporcional de la cuota (folio 220 vto.), cuando solo prorrateando la cuota de 96 € por el tiempo de interrupción salen 32 €, y, si se opera tras el descuento, da una cifra de 17 €, al margen de las indemnizaciones ya indicadas;
- tercero, tras recibir el requerimiento de pago y aviso de inclusión en ficheros, y dentro del plazo de 10 días señalado en dicho escrito, [redacted] formuló una reclamación en el establecimiento de Orange,

cuestionando la deuda que se le reclamaba, reclamación que el operador desestimó con una argumentación mendaz; y,

- cuarto, al recibir la comunicación de la inclusión en el fichero, el demandante reaccionó inmediatamente exigiendo el 25/04/2018 la cancelación al responder a una deuda "no reconocida", y, ante la negativa, formuló una nueva reclamación a Orange, que fue igualmente desestimada, lo que motivó que plantease una reclamación ante el Instituto Galego de Consumo, reiterada dos meses más tarde, siempre con base en la inexistencia de la deuda en atención a la compensación o descuento ofrecido por el operador.

27.- En definitiva, nos encontramos ante una primera factura de 54,45 € que se presenta al cobro indebidamente en una cuenta cancelada años antes, y. ante el impago, el operador suspende el servicio del 15/01/2018 al 24/01/2018 en que, constatado el error, lo reanuda; una segunda factura de 38,64 €, en la que debía haber aplicado una compensación que no realiza, y una tercera factura de 5,83 €, con vencimiento el 23/03/2018, pero que se desconoce a qué corresponde.

28.- Forzoso es concluir, por un lado, que la deuda, aunque cierta en lo que se refiere al importe reclamado, había sido cuestionada; y, por otro lado, que dicho cuestionamiento no carecía de fundamento, es decir, no era gratuito, por lo que no concurre el requisito previsto en el art. 38.1 letra a) del Reglamento, y, consecuentemente, la inclusión de los datos personales del demandante en el fichero de solvencia patrimonial debe calificarse como una intromisión ilegítima en su honor, afectando a su dignidad personal.

QUINTO.- Indemnización por la intromisión ilegítima en el derecho al honor.

29.- El demandante solicita una indemnización de 12.000 € en concepto de daño moral sufrido.

30.- El daño moral es aquel que no afecta a los bienes materiales que integran el patrimonio de una persona, sino que supone un menoscabo de la persona en sí misma, de los bienes ligados a la personalidad, por cuanto que afectan a alguna de las características que integran el núcleo de la personalidad, como son la integridad, física y moral, la autonomía y la dignidad.

31.- Con relación al daño moral y, en concreto, el daño moral causado por la inclusión de los datos personales en un fichero de morosos, la STS nº 245/2019, de 25 de abril, señaló:

> "*3.- La jurisprudencia, reconociendo que el daño moral constituye una "noción dificultosa", le ha dado una orientación cada vez más amplia, con clara superación de los criterios restrictivos que limitaban su aplicación a la concepción clásica del pretium doloris. Ha considerado incluidos en él las intromisiones en el honor e intimidad y los ataques al prestigio profesional, y ha sentado como situación básica para que pueda existir un daño moral indemnizable la consistente en un sufrimiento o padecimiento psíquico, que considera concurre en diversas situaciones como el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual, impotencia, zozobra (como sensación anímica de inquietud, pesadumbre, temor o presagio de incertidumbre), ansiedad, angustia, incertidumbre, impacto, quebranto y otras situaciones similares.*
>
> *4.- En lo que se refiere a la cuantía de la indemnización de los daños morales, hemos declarado que su valoración no puede obtenerse de una prueba objetiva, pero ello no imposibilita legalmente para fijar su cuantificación, a cuyo efecto han de ponderarse las circunstancias concurrentes en cada caso. Se trata, por tanto, de una valoración estimativa, que en el caso de daños morales derivados de la vulneración de un derecho fundamental del art. 18.1 de la Constitución, ha de atender a los parámetros previstos en el art. 9.3 de la Ley Orgánica 1/1982, de acuerdo con la incidencia que en cada caso tengan las circunstancias relevantes para la aplicación de tales parámetros, utilizando criterios de prudente arbitrio.*
>
> *5.- Son elementos a tomar en consideración para fijar la indemnización el tiempo que el demandante ha permanecido incluido como moroso en el fichero, la difusión que han tenido estos datos mediante su comunicación a quienes lo han consultado, y el quebranto y la angustia producida por el proceso más o menos complicado que haya tenido que seguir el afectado para la rectificación o cancelación de los datos incorrectamente tratados.*"

32.- En el caso objeto del recurso, mediaron varios requerimientos de pago y el tiempo durante el que los datos del demandante estuvieron incluidos en el registro de morosos fue de nueve meses, sin que consten otras consultas que las realizadas por una entidad financiera concreta. Además, según resulta de la certificación aportada, Orange canceló dichos datos antes de ser emplazada en el presente procedimiento, lo que da a entender que, si bien la solicitud inicial de

cancelación y la reclamación al Servicio de Atención al Cliente, así como la primera planteada al Instituto Galego de Consumo, resultaron inoperantes, en cambio la segunda, formulada directamente ante la Administración (la primera fue en la propia tienda de Orange), fue acogida. En sentido contrario, no puede desconocerse que, antes de conocer esta segunda reclamación, el operador instó nuevamente la inclusión en el fichero de morosos a pesar de conocer la problemática existente.

33.- Teniendo en cuenta estos datos, que se indemniza exclusivamente el daño moral, que no consta la actividad a la que se dedica el demandante ni las implicaciones que su constancia en el fichero pudieron entrañar para su esfera profesional o empresarial, y tomando en consideración las indemnizaciones medidas que el Tribunal Supremo ha fijado para supuestos similares, la Sala considera ajustado cuantificar la indemnización en 2.000 €, que excede con creces el beneficio que la demandada pudo obtener con la comunicación realizada a Asnef y cubre la preocupación o inquietud generada en el actor por la exposición derivada de su inclusión en el fichero.

34.- Esta cantidad devengará el interés legal, incrementado en dos puntos, desde la fecha de la sentencia de primera instancia, por entender que el incumplimiento de los requisitos impuestos por la normativa de protección de datos para la comunicación de los datos personales del demandante al registro de morosos justificaba que ya desde la sentencia del Juzgado de Primera Instancia se hubiera fijado una indemnización a su favor.

SEXTO.- Costas procesales.

35.- La estimación parcial del recurso interpuesto por el demandante, y consiguiente estimación parcial de la demanda, comporta que cada parte deba asumir las costas causadas por su intervención en ambas instancias, siendo las comunes por mitad (arts. 394 y 398 LEC).

Vistos los artículos citados y demás de general y pertinente aplicación,

LA SALA

F A L LA

Que estimando parcialmente el recurso de apelación interpuesto por el demandante [redacted], representado por el procurador [redacted], contra la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm. 2 de Cambados, debemos revocar y revocamos parcialmente dicha resolución, y, en su consecuencia, estimando parcialmente la demanda presentada por [redacted], frente a la entidad mercantil Orange Espagne, S.A.U., representada por el procurador [redacted], debemos:

1º Declarar que la demandada ha cometido una intromisión ilegítima en el honor del demandante, al mantener los datos indebidamente registrados en el fichero de morosos Asnef Equifax, desde el 17 de abril de 2018 al mes de enero de 2019.

2º Condenar a la mercantil demandada a abonar la cantidad de 2.000 € a [redacted], en concepto de indemnización por daños morales derivados de su debida inclusión en el fichero de morosos, con más los intereses legales desde la fecha de la sentencia dictada en primera instancia.

Cada parte deberá asumir las costas procesales causadas por su intervención en la demanda principal y en el recurso de apelación, siendo las comunes por mitad.

Así lo acuerda la Sala y lo pronuncian, mandan y firman los Magistrados expresados al margen.