



ADMINISTRACION  
DE JUSTICIA



ADMINISTRACIÓN  
DE JUSTIZIA

# XDO.1A.INST.E INSTRUCCIÓN N.1 CAMBADOS

SENTENCIA: 00048/2021

PARDO BAZAN, 31 - TELEFONOS SECCION CIVIL 886206048 - 50  
**Teléfono: PENAL 886206049/47, Fax: 886206051**  
**Correo electrónico:**

Equipo/usuario: SR  
Modelo: N04390

N.I.G.: 36006 41 1 2018 0001809

**OR1 ORDINARIO DERECHO AL HONOR-249.1.1 0000393 /2018**

Procedimiento origen: /

**Sobre OTRAS MATERIAS**

DEMANDANTE [REDACTED]  
Procurador/a [REDACTED]  
Abogado/a [REDACTED]  
DEMANDADO D/ña. VODAFONE ESPAÑA SA  
Procurador/a [REDACTED]  
Abogado/a [REDACTED]

## S E N T E N C I A N° 48/2021

**JUEZ QUE LA DICTA:** [REDACTED]

**Lugar:** CAMBADOS.

**Fecha:** cinco de marzo de dos mil veintiuno.

Vistos por mí, [REDACTED], Juez sustituta del Juzgado de Primera Instancia Número 1 de Cambados y su Partido, los presentes autos de JUICIO ORDINARIO 393/2018, siendo demandante, [REDACTED], representado por el Procurador [REDACTED] y asistido técnicamente por la Letrada [REDACTED], y demandada VODAFONE ESPAÑA SAU, representada por la Procuradora [REDACTED] y asistida técnicamente por el Letrado [REDACTED], sobre intromisión ilegítima en el derecho al honor y a la propia imagen y en reclamación del perjuicio ocasionado, se dicta esta sentencia en base a los siguientes:

### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** Con fecha 17.10.2018, por el Procurador [REDACTED] se presentó demanda de juicio ordinario, que por reparto correspondió a este Juzgado, por la que se ejercitaba acción de tutela de los derechos al honor y a la propia imagen de [REDACTED] y en reclamación del perjuicio ocasionado, frente a VODAFONE ESPAÑA SAU. En dicha demanda, tras exponer en párrafos separados y numerados los hechos concretos en que fundaba su pretensión y alegar los fundamentos de derecho que entendió aplicables al caso, terminaba por pedir al Juzgado que se dicte sentencia por la que:

1º.- Se declare que la mercantil demandada, VODAFONE ESPAÑA S.A.U., ha cometido una intromisión ilegítima en el honor del demandante [REDACTED] al mantener sus datos



indebidamente registrados en el fichero de morosos ASNEF EQUIFAX desde la fecha de alta en el registro el 5 de abril de 2018; condenándola a estar y pasar por ello.

2º.- Se condene a la mercantil demandada al pago de la cantidad de doce mil euros al demandante en concepto de indemnización por daños morales derivados de su indebida inclusión en los ficheros de morosos ASNEF EQUIFAX.

3º.- Se requiera a la demandada a llevar a cabo todos los actos necesarios para excluir al demandante 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 al pago de los intereses legales correspondientes y costas derivadas de este proceso.

**SEGUNDO.-** Por decreto de 06.02.2019 se admitió a trámite la demanda y documentación presentada por el Procurador del actor, emplazando a la demandada y al Ministerio Fiscal, con las formalidades legales de rigor, a fin de que, en el plazo de veinte días, se personasen en autos y contestasen a la demanda, lo que verificaron en tiempo y forma, oponiéndose a la misma la parte demandada mediante escrito presentado el 14.03.2019 por la Procuradora [REDACTED], solicitando su desestimación con imposición de las costas a la parte actora.

**TERCERO.-** Contestada en tiempo y forma la demanda, recayó diligencia de ordenación declarándolo así, convocando simultáneamente a las partes a la Audiencia Previa prevista en los artículos 414 y ss. de la LEC, que tuvo lugar el 03.09.2019, a cuyo acto asistieron actor y demandada representados por sus respectivos Procuradores y con asistencia de sus Letrados, así como el Ministerio Fiscal. Intentado sin efecto el acuerdo o transacción y no existiendo cuestiones procesales que pudieran obstar la prosecución del proceso y a su terminación mediante sentencia sobre el fondo del asunto, procedieron las partes, con mediación del tribunal, a fijar los términos de debate, concretando los hechos controvertidos y aquellos otros en los que existía conformidad, acordando seguidamente el recibimiento a prueba al no existir acuerdo entre las partes para finalizar el litigio ni existir conformidad sobre los hechos; admitiéndose aquellas que se reputaron pertinentes, consistente en documental obrante en autos y más documental recabada mediante requerimiento a la parte demandada y oficios a terceros. Verificado lo anterior, se dio traslado a las partes y al Ministerio Fiscal para que formularan conclusiones, lo que así verificó la parte actora por escrito presentado el 22.06.2020 y el Ministerio Fiscal el 17.07.2020 y, transcurrido el plazo conferido, se declararon las actuaciones concluidas para sentencia.

**CUARTO.-** Concedida prórroga de jurisdicción por la Sala de Gobierno del TSJ de Galicia mediante Acuerdo de 22.01.2021, pasaron las actuaciones a poder de esta Juzgadora para el dictado de sentencia.

## [REDACTED] S DE DERECHO

**PRIMERO.-** La parte [REDACTED] alega, en síntesis, que fue cliente de VODAFONE ESPAÑA SAU contratando tres líneas: [REDACTED] *internet en tu casa*; [REDACTED] *Plan Smart S*; y [REDACTED] *Movilidad VF en tu casa T*. [REDACTED] se realizó el 08.05.2017, aproximadamente, y en julio de ese mismo año se quedó sin servicio en el ADSL. El demandante realizó una serie de reclamaciones, primero, mediante diversas llamadas al teléfono de atención al cliente (nº 123), tal y como se recoge en la página 4 de la factura de 15.08.2017, siendo la primera llamada de 19.07.2017; hasta que el 31.07.2017 fue informado de que la línea estaba dada de baja, por una supuesta portabilidad. Reconocido un error de sistema por la propia compañía telefónica, el demandante decidió rescindir el contrato debido a que dicho error le supuso estar sin servicio durante todo el tiempo, por lo que ese mismo día envió un correo electrónico a [ac.gestionweb.vodafone.es](mailto:ac.gestionweb.vodafone.es), cuya recepción fue confirmada. Al no recibir respuesta a su petición de rescisión, el día 03.08.2017 interpuso una reclamación en la Oficina de Consumidores de Cambados. A finales de agosto recibió una carta de Vodafone dado respuesta a la reclamación (numerada como I74709511) en la que se reconocía la desactivación del servicio el 31 de julio, así como que ello era debido al mal funcionamiento, indicándole que realizarían un abono de 94,48 euros (impuestos indirectos incluidos) siempre que pagase la factura de 15.08.2017 por importe total de 101,31 euros, y que incluía la cantidad de 78,08 euros por *cancelación contrato compromiso*. Verificado lo anterior, recibió la factura rectificativa de 18.08.2017, en la que consta la cantidad abonada mediante ingreso en cuenta.



El demandante fue requerido por algún despacho de recobros, pero él siempre contestó que el asunto con Vodafone estaba solucionado; hasta que, para su sorpresa, haciendo una operación bancaria de solicitud de tarjeta, fue informado de que estaba incluido en el fichero ASNEF. El demandante puso el caso en manos de un despacho de abogados donde, tras consultar los ficheros de morosos BADEXCUG y ASNEF, comprobaron que sí estaba incluido en este último, desde 22.05.2018, figurando como entidad informante Vodafone España, por la cantidad de 70,62 euros. El demandante desconocía el origen de la cantidad reclamada, por lo que solicitaron a la compañía telefónica las facturas y una copia del contacto y, tras varios intentos por diversas vías, finalmente recibieron las facturas, advirtiéndose entonces que existía otra factura de 15.09.2017 en la que consta un cargo de 72,87 euros en concepto de *cancelación contrato compromiso* y, a su vez, un abono de 14,51 euros.

Por todo ello, solicita que se declare que la mercantil demandada ha cometido una intromisión ilegítima en el honor del demandante, al mantener sus datos indebidamente registrados en el fichero de morosos ASNEF-EQUIFAX condenándola a estar y pasar por ello; se condene a la mercantil demandada al pago la cantidad de doce mil euros al demandante en concepto de indemnización por daños morales derivados de su indebida inclusión en los ficheros de morosos ASNEF- EQUIFAX; y se condene a la demandada a hacer todos los trámites necesarios para la exclusión de [REDACTED] de los ficheros de solvencia patrimonial.

Por su parte, la demandada insta la íntegra desestimación de la demanda, aclarando la configuración de los servicios contratados y alegando que la regularización de la situación mediante factura de 15.09.2017 no implicó la conclusión de la relación entre las partes; que la inscripción en el fichero de morosos no tiene relación con la incidencia que produjo la baja del servicio de acceso a internet, sino con el impago de la factura emitida tras la baja del servicio de voz el día 16.08.2017, que se había mantenido activo y sin incidencia alguna hasta el momento (al darse de baja la numeración fija [REDACTED] asociada al móvil [REDACTED], en la factura emitida el día 15.09.2017 se tarificó el importe correspondiente con la penalización por incumplimiento de la permanencia en dicho servicio, si bien esta factura tiene un importe de 70,62 euros al regularizarse la cuota mensual pagada por adelantado); y que efectuaron requerimiento de pago de dicho importe. En síntesis, señala que el demandante no solicitó la prestación de un servicio de ADSL, sino el acceso a datos en movilidad mediante un modem USB; que se contrató igualmente un servicio de voz, sujeto a permanencia; que no existiendo disconformidad con este servicio [REDACTED] usa justa motivó la aplicación de las penalizaciones asumidas; que el impago de la facturación emitida originó los requerimientos de pago efectuados por terceros en nombre de Vodafone [REDACTED] mantenimiento de la situación deudora se incluyeron los datos en ficheros de solvencia patrimonial negativa.

**SEGUNDO.-** A la vista de lo expuesto y reclamado en este procedimiento, en primer lugar hemos de referirnos a la vulneración del derecho al honor y a la propia imagen alegados y en consecuencia a la reclamación efectuada en virtud del daño moral ocasionado, para posteriormente resolver sobre el perjuicio económico causado.

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-º 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 concorra 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."

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, man[redacted] 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..."

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 [redacted] personales del supuesto "moroso" a un fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias. [redacted]

Por tanto, para decidir [redacted] 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).

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.

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". 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.

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 registrará por lo dispuesto en el presente reglamento y, en particular, por las previsiones contenidas en la sección segunda de este capítulo".

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 aquella fuera de vencimiento periódico. c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

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 *convencionales internacionales y comunitarios*, reconocen a todo ciudadano."

En idéntico sentido, la STS nº 142/2019, 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 deben 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 [REDACTED], 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 [REDACTED] presas para buscar obtener el cobro de las cantidades que estiman pertinentes, amparándose en el temor al descrédito personal y men[REDACTED]bo de su prestigio profesional y a la denegación del acceso al sistema [REDACTED] pone 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 perjudicarlo 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 7 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."

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, o 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 condenatorios, 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."

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".

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).

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

Debe partirse de que la compañía telefónica reconoció la incidencia técnica que dejó sin servicio de internet al demandante y, además, al realizar el abono o devolución de la penalización por cancelación del contrato, asumió que tal deficiencia en la prestación del servicio constituía un incumplimiento por su parte lo suficientemente relevante como para justificar tal cancelación. Dicho esto, no se discute que la relación contractual entre las partes comprendía tres servicios distintos, pero la prueba ofrece dudas razonables respecto de la vinculación existente entre ellos, al menos desde un punto de vista formal; en efecto, la suscripción del paquete *Vodafone One Básico* comprendía la contratación conjunta de los tres servicios, generando una única facturación. Y, aunque la controversia surge sobre si la rescisión del contrato también del conjunto, no puede desconocerse que el demandante fue tajante en su mail de 31.07.2017 al comunicar "entiendo que ustedes mismos han rescindido el contrato, con lo cual mañana mismo me cambiaré de compañía", no constando respuesta en contrario por la compañía. Asimismo, no consta ni la prestación de servicio alguno con posterioridad a este mail, ni tampoco la efectiva recepción por el demandante de requerimiento de pago de la deuda en que se detallan los concretos conceptos reclamados.

En la fundamentación [REDACTED] emanda se concreta que el demandante fue incluido indebidamente en el fichero en la ausencia del primero de los requisitos exigidos en el art. 38 del Reglamento, al afirmar que la deuda no fue satisfecha por una disconformidad con su procedencia, esto es, por tratarse de una deuda controvertida.

A la vista de lo expuesto, considerando discutible la procedencia del pago y justificada la negativa del demandante, así como la ausencia de un requerimiento de pago detallado, se concluye que no concurre el requisito pre [REDACTED] 38.1 letra a) del Reglamento, y, consecuentemente, la inclusión de los datos personales del demandante en el fichero [REDACTED] solvencia patrimonial debe calificarse como una intromisión [REDACTED] honor, afectando a su dignidad personal.

**CUARTO.-** Respecto a los perjuicios económicos reclamados; el demandante solicita una indemnización de 12.000 € en concepto de daño moral sufrido.

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.

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*





Así por esta mi sentencia, definitivamente juzgando en esta instancia lo pronuncio, mando y firmo.



ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

