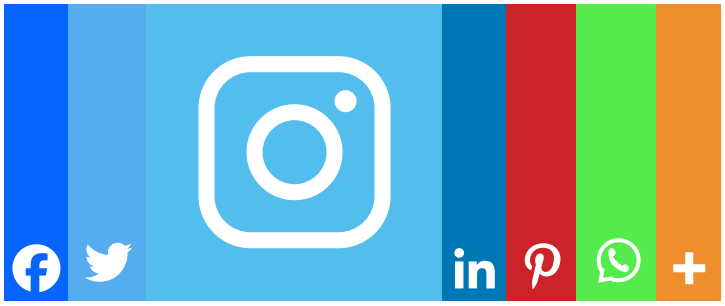
Spread the love



En la sentencia del Tribunal Supremo de 23 de marzo de este año este Tribunal tiene ocasión de pronunciarse sobre las consecuencias de la inclusión en los registros de morosos de datos personales de supuestos deudores por créditos dudosos.

Se enjuicia aquí un caso cuyos antecedentes de hecho resumidamente expuestos son los siguientes:

Dinero. By M.A. Díaz.

1. .- Una persona (D.ª Valentina) firmó un contrato de telefonía con la empresa Vodafone en abril de 2011. Desde que se inició la relación contractual existieron irregularidades en la facturación emitida por Vodafone, comunicadas por D.ª Valentina a la operadora de telefonía, lo que supuso que la empresa tuviese que emitir diversas facturas rectificativas, a fin de eliminar cargos indebidos.

- Aún así, D.ª Valentina se dio de baja en el servicio en agosto de 2012, al no estar satisfecha con la actuación de Vodafone. Cursada la baja, Vodafone le giró varias facturas, en las que incluía cantidades correspondientes a penalizaciones. De estas facturas D.ª Valentina solo pagó parte de estas facturas, por no estar conforme con su importe total.

2.- Vodafone cedió a Sierra Capital Management 2012 S.L. (en lo sucesivo, Sierra Capital) un crédito por valor de 297,80 euros, que según dicha entidad tenía frente a D.ª Valentina. En julio de 2013 Sierra Capital remitió a D.ª Valentina una carta comunicándole la cesión del crédito, reclamándole el pago de 297,80 euros, con la advertencia de que si no efectuaba el pago en diez días incluiría sus datos en un registro de morosos. D.ª Valentina

pagó únicamente la cantidad de 97,80 euros por sus discrepancias con las penalizaciones que se le pretendían cobrar.

3.- Sierra Capital comunicó los datos de D.ª Valentina a dos ficheros de datos sobre solvencia patrimonial, Equifax, en 2013, y Experian, en 2015, por una deuda de 200 euros. A su vez, estos ficheros comunicaron estos datos a varias entidades de crédito. D.ª Valentina solicitó una tarjeta de crédito en Banco Popular en junio de 2015, que le fue denegada por estar incluida en un fichero de morosos.

4.- D.ª Valentina interpuso demanda contra Sierra Capital ante el Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Lena, por entender que la inclusión de sus datos en esos registros de morosos no fue lícita y vulneró su derecho al honor y, por ello, solicitó que se condenara a Sierra Capital a indemnizarle en diez mil euros.

5.- El Juzgado de Primera Instancia estimó la demanda al considerar que la deuda en la que se basó la inclusión de los datos personales de la demandante en los registros de morosos era dudosa y no pacífica.

6.- Recurrida la sentencia de primera instancia en apelación por la representación de Sierra Capital, se estimó por la Audiencia Provincial de Oviedo, considerando que, aunque durante la vigencia del contrato hubo discrepancias entre las partes sobre las cantidades facturadas, llegándose incluso a rectificar por Vodafone varias facturas, una vez emitidas las últimas facturas no constan nuevas reclamaciones. Entiende la Audiencia que el pago parcial de dos facturas por importe superior a 255 euros más IVA «que se desconoce de dónde la extraer (sic)», que ha realizado el cliente de la operadora telefónica cuando Sierra Capital comunicó la cesión del crédito y le reclamó el pago haría presumir que D.ª Valentina asume que es correcta la deuda reclamada. Todo lo cual puede interpretarse, a juicio de la Audiencia, en el sentido de que concurriría el requisito de que la deuda fuera veraz, exacta, vencida y exigible.

Para la Audiencia Provincial, en suma, no puede considerarse que la actuación de Sierra

Capital fuera ilícita, al haber requerido de pago a D.ª Valentina y advertirle que, de no pagar, incluiría sus datos personales en un registro de morosos.

7.- La representación de Dª Valentina interpuso recurso de casación contra la sentencia de la Audiencia Provincial:

- alegando que no puede calificarse la deuda como veraz, toda vez que ni siquiera se sabe a qué responde, al no haber aportado al proceso el contrato donde se estipularan las penalizaciones cargadas a Dña. Valentina, no bastando que figuren en las facturas, por no poder incluirse en estas partidas no previstas en el contrato. Y todavía más cuando, junto a ello, la demandante hizo sucesivas reclamaciones, a las que siguieron sucesivas facturas rectificativas de la operadora al incluirse en las originales cargos indebidos.
- La entidad recurrida, Sierra Capital, se opone al entender que la veracidad de la deuda se desprende de las facturas emitidas por Vodafone que la propia demandante aportó con su demanda, y de los pagos parciales realizados, que acreditan la existencia cierta de la deuda. Y a ello se suma, en opinión de Sierra Capital, que Vodafone, empresa con la que la demandante firmó el contrato y que cedió el crédito a Sierra Capital, aseguró la veracidad de la deuda.
- La recurrente aduce, además, como motivo del recurso, que se infringen los arts. 4.1 y 29.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal , así como el art. 8.4 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.»
- A este respecto, la recurrente afirma que la deuda de 200 euros no era significativa de su insolvencia, puesto que constaban las serias discrepancias que ella tenía sobre los importes facturados por la operadora prácticamente desde el inicio de la relación contractual. Y ello porque así se deduce de las sucesivas facturas rectificativas de otras anteriores, no pagándose las últimas facturas por recogerse cargos penalizadores injustificados.
- La recurrida manifiesta, por su parte, que los pagos parciales hechos por la recurrente

son actos propios reconocedores de la deuda.

FALLO O DECISIÓN DEL TRIBUNAL SUPREMO:
La decisión del Tribunal Supremo se asienta en el principio de calidad de los datos, aludiendo a la improcedencia de incluir en los registros de morosos los datos personales relativos a supuestos deudores por créditos dudosos.
Así lo fundamenta la sentencia:

1.- Respecto a la posible vulneración del derecho al honor a raíz de la inclusión de los datos personales en un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias por no respetar la normativa de protección de datos personales, proclama:

> «Esta sala ha establecido una jurisprudencia relativamente extensa sobre la vulneración del derecho al honor como consecuencia de la inclusión de los datos personales en un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias sin respetar las exigencias derivadas de la normativa de protección de datos personales". En esta línea recuerda el Tribunal Supremo 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". Y ello con apoyo en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.- En cuanto a la calidad de los datos en los registros de morosos, declara:

> "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».

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».

Pero, además, 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, cuando desarrollan el art. 29 LOPD , determinan que para poder proceder a tal inclusión en los ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, ha de existir una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada, y que se haya requerido de pago al deudor, informándole que de no producirse el pago en el término fijado, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

3.- Afinando, a propósito del principio de calidad de los datos incluidos en este tipo de registros, manifiesta:

«Este principio de calidad de datos de los datos en este tipo de registros no se constriñe a exigir la veracidad de la deuda, requiriéndose “la pertinencia de los datos respecto de la finalidad del fichero”.

Así, señala, que puede ocurrir que ciertos datos sean ciertos y exactos y, sin embargo, no sean pertinentes, por no ser determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados, es decir, la imposibilidad o negativa infundada a pagar la deuda.

Invoca el TS algunas sentencias en las que se formulan consideraciones generales sobre el tema, al declarar que la LOPD descansa en principios de prudencia, ponderación y veracidad, debiendo ser estos datos objeto de tratamiento auténticos, exactos, veraces, debiendo estar siempre actualizados, con el consiguiente derecho del interesado a ser informado de los mismos y a obtener la oportuna rectificación o cancelación en caso de error o inexactitud.

Y añade: "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".

Tratándose de una deuda que es objeto de controversia, por considerar legítimamente el titular de los datos que él no debe lo que se le reclama, la falta de pago no supone insolvencia del afectado. Puede suceder que la deuda sea cierta y pueda considerarse como un dato veraz. No obstante, puede tratarse de un dato no 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.- Invocando doctrina establecida en otras sentencias, declara: "La inclusión en los registros de morosos no puede constituir una presión ilegítima para que

los clientes paguen deudas controvertidas”

«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.- En cuanto al pago parcial, clarifica: “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.- En lo que toca a la conducta exigible al cliente, matiza: “No es exigible al cliente una conducta exhaustiva, propia de un profesional, en sus reclamaciones a la empresa acreedora”.

A la vista de las 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".

7.- A propósito de la eventual importancia de que la demandada, recurrida, sea la cesionaria del crédito, mantiene la irrelevancia de esta circunstancia:

"Tampoco puede servir de excusa a la demandada el hecho de que ella no sea la acreedora originaria y que la cedente le haya asegurado la veracidad del crédito. Sierra Capital, antes de incluir los datos personales de la demandante en dos registros de morosos, hubo de asegurarse de que se cumplieran los principios de calidad de datos de carácter personal, entre ellos los de veracidad y pertinencia de los datos. Para ello no basta afirmar que la cedente le aseguró la concurrencia de esos requisitos, sino que es necesario que se cerciorara de las incidencias de las relaciones comerciales que dieron lugar a la deuda antes de incluir los datos personales de la demandante en sendos registros de morosos. Al no haberlo hecho, incumplió la normativa de protección de datos de carácter personal, incluyó indebidamente los datos de la demandante en un registro de morosos y, con ello, vulneró su derecho al honor".

Y con buen criterio señala: "Las reclamaciones que Sierra Capital pueda realizar frente a Vodafone con base en sus relaciones internas derivadas de la cesión del crédito constituyen una cuestión ajena a la acción ejercitada por la cliente frente a quien incluyó sus datos en los registros de morosos".

Por todas las razones expuestas el Tribunal Supremo decide:

1º- Estimar el recurso de casación interpuesto por D.ª Valentina , contra la sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Oviedo, en recurso de apelación.
2º- Casar dicha sentencia, dejándola sin valor ni efecto, y, en su lugar, desestimar el recurso de apelación interpuesto por Sierra Capital contra la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Lena, que queda así confirmada.
Además, declara que "la indemnización fijada por la sentencia del Juzgado de Primera Instancia se ajusta a los parámetros establecidos en nuestra jurisprudencia, a la vista de las incidencias habidas en la relación entre la demandante y Vodafone, el número de registros de morosos en que fueron incluidos los datos personales de la demandante, el periodo durante el que se prolongó tal inclusión, las consultas que terceras empresas hicieron de esos datos y las consecuencias que la inclusión de sus datos en los registros de morosos tuvo para la demandante, tanto de orden moral como patrimonial".
3º. No imponer las costas del recurso de casación. Condenar a Sierra Capital al pago de las costas del recurso de apelación.
4º. Devolver al recurrente el depósito constituido para interponer el recurso.

En cuanto a la valoración de esta sentencia, merece a nuestro juicio un juicio positivo, toda vez que clarifica aspectos ciertamente importantes de la inclusión de datos personales en los registros de morosos. Más aún, tratándose de un supuesto, como el que se resuelve en esta sentencia, situado en el contexto de un contrato de telefonía, sector muy familiar para el gran público y que, por tanto, reviste un extraordinario interés.