Tribunal Supremo

TS (Sala de lo Civil, Sección 1ª) Sentencia num. 174/2018 de 23 marzo

JUR\2018\86991

Protección de datos de carácter personal. Registros de morosos. Deuda derivada de servicios de telefonía móvil. Requisito de existencia de una deuda cierta, exacta, líquida y exigible. Pago parcial de las facturas. Reclamaciones del deudor por disconformidad con las cantidades facturadas. Cesión del crédito.

ECLI:ECLI:ES:TS:2018:962
Jurisdicción: Civil
Recurso de Casación 3166/2017
Ponente: Excmo Sr. Rafael Saraza Jimena

T R I B U N A L S U P R E M O

Sala de lo Civil

Sentencia núm. 174/2018

Fecha de sentencia: 23/03/2018

Tipo de procedimiento: CASACIÓN

Número del procedimiento: 3166/2017

Fallo/Acuerdo:

Fecha de Votación y Fallo: 15/03/2018

Ponente: Excmo. Sr. D. Rafael Saraza Jimena

Procedencia: Audiencia Provincial de Oviedo, Sección Cuarta

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Luis Ignacio Sánchez Guiu

Transcrito por: ACS

Sensitivity: Confidential

Nota:

CASACIÓN núm.: 3166/2017

Ponente: Excmo. Sr. D. Rafael Saraza Jimena

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Luis Ignacio Sánchez Guiu

TRIBUNAL SUPREMO

Sala de lo Civil

Sentencia núm. 174/2018

Excmos. Sres.

D. Francisco Marin Castan, presidente

D. Ignacio Sancho Gargallo

D. Francisco Javier Orduña Moreno

D. Rafael Saraza Jimena

D. Pedro Jose Vela Torres

En Madrid, a 23 de marzo de 2018.

Esta sala ha visto el recurso de casación respecto de la sentencia núm. 245/2017 de 21 de junio (PROV 2017, 210317) , dictada en grado de apelación por la Sección Cuarta de la Audiencia Provincial de Oviedo , como consecuencia de autos de juicio ordinario núm. 47/2016 del Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Lena, sobre vulneración del derecho al honor por inclusión indebida en un registro de morosos.

El recurso fue interpuesto por D.ª Valentina , representada por la procuradora D.ª Silvia María Casielles Moran y bajo la dirección letrada de D. Alberto Zurrón Rodríguez.

Es parte recurrida Sierra Capital Management 2012 S.L., representada por el procurador D. Pablo Ignacio Hornedo Munguiro y bajo la dirección letrada de D.ª Marta Serrano Soneira.

Ha sido parte el Ministerio Fiscal.

Ha sido ponente el Excmo. Sr. D. Rafael Saraza Jimena.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

Sensitivity: Confidential

Tramitación en primera instancia.

1.- La procuradora D.ª Alejandrina Martínez Fernández, en nombre y representación de D.ª Valentina , interpuso demanda de juicio ordinario contra Sierra Capital Management 2012 S.L., en la que solicitaba se dictara sentencia:

«[...] por la cual, estimando íntegramente la demanda, se la condena a:

» a) Estar y pasar por la declaración de que la inclusión de la actora en los ficheros Asnef y Badexcug ha supuesto una vulneración de su derecho al honor, por irregular.

» b) Abonar a la actora el importe de 10.000 € por daños morales.

» c) Cancelar los datos de la actora en sendos ficheros.

» d) Al pago de los intereses y las costas».

2.- La demanda fue presentada el 22 de febrero de 2016 y, repartida al Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Lena, fue registrada con el núm. 47/2016 . Una vez fue admitida a trámite, se procedió al emplazamiento de la parte demandada.

3.- La procuradora D.ª Susana Gonzalo Martínez, en representación de Sierra Capital Management 2012 S.L., contestó a la demanda solicitando su desestimación y la expresa condena en costas a la parte actora.

El Ministerio Fiscal contestó a la demanda.

4.- Tras seguirse los trámites correspondientes, la Magistrada-juez del Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Lena, dictó sentencia 9/2017, de 26 de enero , con la siguiente parte dispositiva:

«Que debo estimar y estimo íntegramente la demanda interpuesta Doña Valentina representada por la Procuradora Sra. Martínez Fernández frente a Sierra Capital Management 2012 S.L. representada por la Procuradora Sra. González Martínez y, en consecuencia;

» Condeno a Sierra Capital Management 2012 S.L. a estar y pasar por la declaración de que la inclusión de Doña Valentina en los ficheros Asnef y Badexcug ha supuesto vulneración de su derecho al honor, por irregular. Condeno a la citada a abonar a la actora la cantidad de 10.000 € por los daños morales. Condeno a la demandada a ejecutar cuantos actos sean necesarios para cancelar los datos del actor en el fichero Badexcug. Condeno a la demandada al pago de los intereses calculados sobre la cantidad de 10.000 € desde la fecha de la interposición de la demanda.

Sensitivity: Confidential

» Con expresa imposición de las costas causadas a la parte demandada».

SEGUNDO

Tramitación en segunda instancia.

1.- La sentencia de primera instancia fue recurrida en apelación por la representación de Sierra Capital Management 2012 S.L. La representación de D.ª Valentina y el Ministerio Fiscal se opusieron al recurso.

2.- La resolución de este recurso correspondió a la Sección Cuarta de la Audiencia Provincial de Oviedo, que lo tramitó con el número de rollo 208/2017 y tras seguir los correspondientes trámites dictó sentencia 245/2017 de 21 de junio (PROV 2017, 210317) .

TERCERO

Interposición y tramitación del recurso de casación

1.- La procuradora D.ª Alejandrina Martínez Fernández, en representación de D.ª Valentina , interpuso recurso de casación.

Los motivos del recurso de casación fueron:

«Primero.- Al amparo del artículo 477.2.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil (RCL 2000, 34, 962 y RCL 2001, 1892) , dictada la sentencia en proceso sobre la tutela judicial de protección del derecho al honor reconocido en el artículo 18.2 de la Constitución Española (RCL 1978, 2836) , se infringe el art. 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (RCL 1999, 3058) , de Protección de Datos de Carácter Personal ; los arts. 38.1 ª) y 41.1 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RCL 2008, 150) , 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; como también la Norma Primera.1.a) del Capítulo Primero de la Instrucción 1/995, de 1 de marzo (RCL 1995, 796) , de la Agencia de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito».

«Segundo.- Al amparo del artículo 477.2.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil , dictada la sentencia en proceso sobre la tutela judicial de protección del derecho al honor reconocido en el artículo 18.2 de la Constitución Española (RCL 1978, 2836) , se denuncia la infracción del art. 39 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RCL 2008, 150) , 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.»

«Tercero.- Al amparo del artículo 477.2.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil ,

Sensitivity: Confidential

dictada la sentencia en proceso sobre la tutela judicial de protección del derecho al honor reconocido en el artículo 18.2 de la Constitución Española , se infringen los arts. 4.1 y 29.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (RCL 1999, 3058) , de Protección de Datos de Carácter Personal , así como el art. 8.4 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RCL 2008, 150) , 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.»

«Cuarto.- Al amparo del artículo 477.2.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil , dictada la sentencia en proceso sobre la tutela judicial de protección del derecho al honor reconocido en el artículo 18.2 de la Constitución Española , se infringe el artículo 19.1 de la Ley de Protección de Datos , así como el artículo 9.3 de la Ley Orgánica 1/1982 (RCL 1982, 1197) , por cuanto habiéndose producido un daño al honor fruto de la inscripción de datos personales en dos ficheros de morosidad no se otorga por la sentencia recurrida indemnización alguna al titular de aquel derecho para la restauración del bien dañado.»

2.- Las actuaciones fueron remitidas por la Audiencia Provincial a esta Sala, y las partes fueron emplazadas para comparecer ante ella. Una vez recibidas las actuaciones en esta Sala y personadas ante la misma las partes por medio de los procuradores mencionados en el encabezamiento, se dictó auto de fecha 29 de noviembre de 2017, que admitió el recurso y acordó dar traslado a la parte recurrida personada y al Ministerio Fiscal para que formalizaran su oposición.

3.- Sierra Capital Management 2012 S.L. y el Ministerio Fiscal se opusieron al recurso de casación.

4.- Al no solicitarse por todas las partes la celebración de vista pública, se señaló para votación y fallo el día 15 de marzo de 2018, en que ha tenido lugar.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO

Antecedentes del caso

1.- La demandante, D.ª Valentina , firmó un contrato de telefonía con la empresa Vodafone en abril de 2011. Desde el principio de su relación contractual se produjeron irregularidades en la facturación emitida por Vodafone, que D.ª Valentina comunicó a la operadora de telefonía, de modo que esta fue emitiendo diversas facturas rectificativas en las que eliminaba cargos indebidos.

D.ª Valentina , no satisfecha con la actuación de Vodafone, se dio de baja en el

Sensitivity: Confidential

servicio en agosto de 2012. Tras esta baja, Vodafone le giró varias facturas, en las que se incluían cantidades correspondientes a penalizaciones. La demandante 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 de 297,80 euros que afirmaba tener frente a D.ª Valentina . Sierra Capital remitió a D.ª Valentina en julio de 2013 una carta en la que le comunicaba la cesión del crédito, le reclamaba el pago de 297,80 euros y le advertía que si no efectuaba el pago en el plazo de diez días incluiría sus datos en un registro de morosos. D.ª Valentina solo pagó la cantidad de 97,80 euros por no estar conforme con las penalizaciones que se le pretendían cobrar.

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

4.- D.ª Valentina interpuso la demanda origen de este proceso contra Sierra Capital, pues consideró que la inclusión de sus datos en esos registros de morosos no fue lícita y vulneró su derecho al honor, por lo que solicitó que se condenara a Sierra Capital a indemnizarle en diez mil euros.

5.- El Juzgado de Primera Instancia estimó la demanda porque consideró que la deuda por la que se incluyeron los datos personales de la demandante en los registros de morosos era dudosa y no pacífica.

6.- La demandada apeló la sentencia y la Audiencia Provincial estimó el recurso, pues consideró que aunque durante la vigencia del contrato hubo discrepancias entre las partes sobre las cantidades facturadas y Vodafone hubo de rectificar varias facturas, tras la emisión de las últimas facturas no constan nuevas reclamaciones.

Al resolver el contrato, Vodafone emitió dos facturas cuyo importe asciende a una cuota superior a 255 euros más IVA «que se desconoce de dónde la extraer (sic)». El pago parcial hecho por la demandante cuando Sierra Capital le comunicó la cesión del crédito y le reclamó el pago haría presumir la asunción por D.ª Valentina de la corrección de la deuda reclamada. Por tal razón, concurriría el requisito de que la deuda fuera veraz, exacta, vencida y exigible.

Dado que la demandada requirió de pago a la demandante y le advirtió que, de no pagar, incluiría sus datos personales en un registro de morosos, no puede considerarse que su actuación fuera ilícita, concluía la sentencia de la Audiencia

Sensitivity: Confidential

Provincial.

7.- La demandante ha interpuesto recurso de casación contra la sentencia de la Audiencia Provincial.

SEGUNDO

Formulación de los motivos primero y tercero del recurso

1.- El primer motivo del recurso se encabeza así:

«Al amparo del artículo 477.2.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil (RCL 2000, 34, 962 y RCL 2001, 1892) , dictada la sentencia en proceso sobre la tutela judicial de protección del derecho al honor reconocido en el artículo 18.2 de la Constitución Española (RCL 1978, 2836) , se infringe el art. 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (RCL 1999, 3058) , de Protección de Datos de Carácter Personal ; los arts. 38.1 ª) y 41.1 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RCL 2008, 150) , 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; como también la Norma Primera.1.a) del Capítulo Primero de la Instrucción 1/995, de 1 de marzo, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito».

2.- La recurrente alega, resumidamente, que la infracción legal se ha producido al considerar la Audiencia que la deuda por la que los datos personales de la demandante fueron incluidos en los registros de morosos era cierta, exacta, vencida y exigible. No puede calificarse la deuda como veraz cuando ni siquiera se sabe a qué responde, puesto que ni siquiera se ha aportado al proceso el contrato donde se estipularan las penalizaciones que se cargaron a la demandante, sin que sea suficiente que se recojan en las facturas puesto que en estas no pueden incluirse partidas no previstas en el contrato y que se ajusten al requisito de proporcionalidad exigido por el art. 74.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RCL 2007, 2164y RCL 2008, 372) . Tanto más cuando la demandante hizo sucesivas reclamaciones que provocaron sucesivas facturas rectificativas de la operadora porque las facturas incluían cargos indebidos.

3.- La recurrida se opone al motivo porque la veracidad de la deuda resultaría de las facturas emitidas por Vodafone que la propia demandante aportó con su demanda, y los pagos parciales que esta hizo acreditarían la existencia cierta de la deuda. Además, Vodafone, que fue la empresa con la que la demandante firmó el contrato y que cedió el crédito a Sierra Capital, aseguró la veracidad de la deuda.

4.- El tercer motivo lleva este encabezamiento:

Sensitivity: Confidential

«Al amparo del artículo 477.2.1º de la Ley de Enjuiciamiento Civil , dictada la sentencia en proceso sobre la tutela judicial de protección del derecho al honor reconocido en el artículo 18.2 de la Constitución Española , 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.»

5.- Al desarrollarlo, entre otros argumentos, la demandante afirma que la deuda de 200 euros no era significativa de la insolvencia de la demandante porque constaban las serias discrepancias sobre los importes facturados por la operadora prácticamente desde el principio de la relación contractual, como prueba la existencia de sucesivas facturas rectificativas de otras anteriores emitidas ante la disconformidad del cliente, y que si las últimas facturas no se pagaron fue por la inclusión de cargos penalizadores injustificados.

6.- La recurrida afirma que los pagos parciales hechos por la demandante son actos propios reconocedores de la deuda.

7.- La estrecha relación existente entre los razonamientos expuestos en estos motivos aconseja su resolución conjunta.

TERCERO

Decisión del tribunal. Principio de calidad de los datos. Improcedencia de incluir en los registros de morosos los datos personales relativos a supuestos deudores por créditos dudosos

1.- 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 sentencias entre las que pueden citarse las 660/2004, de 5 de julio (RJ 2004, 4941) , 284/2009, de 24 de abril , 226/2012, de 9 de abril , 13/2013, de 29 de enero , 176/2013, de 6 de marzo , 12/2014, de 22 de enero , 28/2014, de 29 de enero , 267/2014, de 21 de mayo (RJ 2014, 2948) , 307/2014, de 4 de junio , 312/2014, de 5 de junio , 671/2014, de 19 de noviembre , 672/2014, de 19 de noviembre , 692/2014, de 3 de diciembre (RJ 2014, 6257) , 696/2014, de 4 de diciembre , 65/2015, de 12 de mayo (RJ 2015, 2027) , 81/2015, de 18 de febrero , 452/2015 y 453/2015, ambas de 16 de julio (RJ 2015, 3005) , 740/2015, de 22 de diciembre (RJ 2016, 29) , 114/2016, de 1 de marzo , y 512/2017, de 21 de septiembre (RJ 2017, 4056) , entre otras.

Sensitivity: Confidential

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 (RCL 1999, 3058) (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 (LCEur 1995, 2977) , 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».

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 (RCL 2008, 150) , 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, la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada, y que se haya requerido de pago al deudor, informándole que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los demás requisitos, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Sensitivity: Confidential

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 (RJ 2013, 1835) , 672/2014, de 19 de noviembre (RJ 2014, 6422) , 740/2015, de 22 de diciembre , y 114/2016, de 1 de marzo (RJ 2016, 733) , 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

Sensitivity: Confidential

de marzo (RJ 2013, 2587) 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 (RCL 2007, 2164y RCL 2008, 372) .

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

Sensitivity: Confidential

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.

7.-*Irrelevancia de que la demandada sea la cesionaria del crédito*

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. Si ello fuera así, bastaría una cesión del crédito para que los derechos que para los particulares resultan del principio de calidad de los datos exigido por la normativa de protección de datos de carácter personal resultaran vacíos de contenido.

Sierra Capital, antes de incluir los datos personales de la demandante en dos

Sensitivity: Confidential

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.

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.

8.-*Estimación de los motivos*

Las razones expuestas llevan a la estimación de los motivos primero y tercero y hacen innecesario examinar el resto de los motivos.

La sentencia de la Audiencia Provincial debe ser revocada y, en consecuencia, el recurso de apelación debe ser desestimado. Además, 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.

CUARTO

.- *Costas y depósito*

1.- No procede hacer expresa imposición de las costas del recurso de casación que ha sido estimado, de conformidad con los artículos 394 y 398, ambos de la Ley de Enjuiciamiento Civil (RCL 2000, 34, 962 y RCL 2001, 1892) . Respecto de las costas del recurso de apelación, procede condenar a la demandada al pago de tales costas, al resultar desestimado tal recurso.

2.- Procédase a la devolución del depósito constituido de conformidad con la disposición adicional 15.ª, apartado 8, de la Ley Orgánica del Poder Judicial (RCL 1985, 1578, 2635) .

Sensitivity: Confidential

F A L L O

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta sala ha decidido

1

- Estimar el recurso de casación interpuesto por D.ª Valentina , contra la sentencia núm. 245/2017 de 21 de junio (PROV 2017, 210317) , dictada por la Sección Cuarta de la Audiencia Provincial de Oviedo, en el recurso de apelación núm. 208/2017 .

2

- Casar la expresada sentencia, que declaramos sin valor ni efecto alguno y, en su lugar, desestimar el recurso de apelación interpuesto por Sierra Capital Management 2012 S.L. contra la sentencia 9/2017, de 26 de enero, dictada por el Juzgado de Primera Instancia núm. 1 de Lena , que confirmamos.

3

- No imponer las costas del recurso de casación. Condenar a Sierra Capital Management 2012 S.L. al pago de las costas del recurso de apelación.

4

- Devolver al recurrente el depósito constituido para interponer el recurso.

Líbrese a la mencionada Audiencia la certificación correspondiente con devolución de los autos y rollo de apelación remitidos.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.

Sensitivity: Confidential