

HONOR E INTIMIDAD FRENTE A UN COBRADOR PERSISTENTE DE UNA CONOCIDA EMPRESA DE COBRO DE DEUDAS PENDIENTES

JOSÉ MANUEL SUÁREZ ROBLEDANO
Magistrado

Palabras clave: derecho al honor, derecho a la intimidad, cobrador del frac.

ENUNCIADO

Un particular que, debido a diversas incidencias en la marcha ordinaria del negocio del que era titular, acumuló diversas deudas frente a varios proveedores y entidades bancarias, con descu- biertos en cuenta corriente y reclamaciones de todos ellos, fue objeto de la constante presencia en la dirección de su negocio y en su domicilio particular de personas que hacían ver a todos los que se acercaban que se trataba de una persona morosa y que tenía deudas, identificándose claramente las personas referidas y el vehículo en el que llegaban y que aparcaban junto a ellas con el logotipo de una conocida empresa de reclamación de deudas pendientes.

Se considera que, ante la persistente actitud de los empleados de dicha empresa, pudiera existir una infracción o intromisión ilegítima en el honor y en la intimidad del particular primeramente mencionado que, por ello mismo, decide consultar a un conocido Bufete de abogados especializados en reclamaciones derivadas de la protección del honor e intimidad de las personas.

CUESTIONES PLANTEADAS:

1. ¿Existirá intromisión en el derecho al honor y a la intimidad del demandante ante la constante actividad de cobro manifestado externamente por la empresa de cobros referida, y qué condiciones y requisitos se exigen para que se dé dicha intromisión?
2. ¿Cuál es la cantidad o el importe de los daños y perjuicios que puede reclamar, en su caso, el demandante, y qué criterios se tendrán en cuenta para determinar la entidad de dichos daños y perjuicios?

3. ¿Pueden considerarse las actividades descritas de la empresa de cobros u otras que realice con tal finalidad como prueba a tener en cuenta en los procesos civiles?

SOLUCIÓN

1. Si se aprecia que la actuación que pueda producir la divulgación tiene por fin atemorizar y coaccionar al deudor por medios vejatorios para que pague la cantidad que se reclama, el vejamen o acción denegatoria que medios como los descritos entrañan, atentan contra la dignidad de la persona humana y lastiman y lesionan el honor del sujeto afectado. Se ha dicho al respecto, asimismo, que «Por explicable que resulten conductas similares ante la lentitud y carestía de la justicia (que obligan a los Poderes Públicos a repensar sobre la proliferación de estos instrumentos coactivos y la necesidad de establecer remedios), no cabe desconocer el componente coercitivo de las mismas, fuera de los cauces legalmente establecidos por las leyes procesales, ya que la situación de hecho que las origina, aún admitiendo la morosidad del destinatario solo cabe resolverla mediante el ejercicio de las acciones correspondientes ante los Juzgados y Tribunales, y no, desde luego, ignorando la privacidad de la correspondencia como ámbito de extensión reservada a la intimidad personal».

No se debe cuestionar en estos casos la licitud de la actividad comercial que se desarrolla por la empresa de cobros ni la formación de un archivo de datos con los que le son facilitados por sus clientes y con la finalidad de ejercitar esa actividad mercantil sometida a la correspondiente normativa, sino que lo que está en cuestión es la actuación concreta de los empleados de aquella en la exigencia del pago de la deuda por el reclamante de indemnización por presunta lesión de su honor e intimidad. Por muy deseable que sea la existencia de medios extrajudiciales para la efectividad de los derechos de crédito que se ostenten frene a terceros, ello no permite sustituir la fuerza coactiva de los Poderes Públicos por actuaciones privadas que atenten a la dignidad de las personas o invadan su intimidad. En el caso, es evidente el ánimo coactivo que presidió la actuación de los empleados de la empresa de cobro, tendente a que las personas que se encontraban presentes en el establecimiento y los vecinos tuvieran conocimiento de la presunta morosidad de los recurridos. No pueden quedar justificadas por los usos sociales y menos aún por la ley, conductas como las descritas que tienen un evidente carácter intimidante o vejatorio. Por todo ello debe darse lugar a la reclamada infracción del derecho al honor y a la intimidad del propietario del negocio referido.

La doctrina jurisprudencial, en casos similares al planteado, ha señalado que:

«1. La divulgación en determinadas circunstancias de los datos concernientes a la morosidad del deudor, aunque sea cierta, implica un vejamen o acción denigratoria que atentan contra la dignidad de la persona humana y lastiman y lesionan el honor del sujeto afectado.

Ello es así porque habitualmente no suelen ser los sujetos desaprensivos y menos propicios al pago los que se avergüenzan con actos de esta naturaleza, sino aquellos que timoratos o más necesi-

tados de la respetabilidad de las personas de su entorno se sienten intimidados por la posible censura social que menoscabe la estima o aprecio que, a su juicio, tienen los demás para con él.

2. Siempre será ilegítima la divulgación de esos datos –por atentatoria al honor del afectado–, cuando por el modo de producirse se aprecie una finalidad de atemorizar o coaccionar al deudor por medios vejatorios para que pague la cantidad que se reclama.

3. Se considerarán medios vejatorios, coactivos o intimidatorios cuando se ignore la privacidad de la correspondencia como ámbito de extensión reservado a la intimidad personal con la intención de extender el rumor sobre la morosidad del destinatario (STS de 19 de diciembre de 1995) o cuando, como en determinadas actuaciones de las empresas de cobros a morosos se pretenda de forma diversa transmitir a personas del entorno del afectado (vecinos, clientes, etc.) la morosidad del mismo (STS de 2 de abril de 2001).

4. En toda esta materia es determinante el principio básico conforme al cual no es permisible sustituir la fuerza coactiva de los Poderes Públicos por actuaciones privadas que atenten a la dignidad de las personas o invadan su intimidad (STS de 2 de abril de 2001).

5. El requisito de la divulgación, en estos supuestos, no puede ser interpretado de manera que haga ineficaz los anteriores pronunciamientos cuya virtualidad jurídica debe quedar acreditada de tal manera que lo prevalente es la posibilidad de que el medio utilizado pueda provocar eventualmente el conocimiento por las personas de su entorno.

En resumen, se confirma el Fundamento de Derecho Cuarto de la sentencia, al considerar, a partir de los hechos probados, que la actividad desarrollada por la demandada excede de la gestión lícita de cobro de deuda y se convierte en la realidad, ante el impago de lo reclamado, de dar comunicación pública de su condición de morosa, y por tanto la intromisión ilegítima denunciada.»

Por lo que se refiere a la actividad publicitaria de la empresa de servicios de cobro, también se ha considerado que existía intromisión ilegítima la presencia de un empleado de aquella y de un vehículo de la misma con su logotipo delante del local correspondiente, lo que permitía a cualquiera presumir la existencia de deudas y la condición de moroso del demandante, no existiendo duda de la percepción al respecto que tienen los terceros. Ha de concluirse, por ello, que se produjo la intromisión ilegítima prevista en el artículo 7.º 7 de la Ley Orgánica de 5 de mayo de 1982, consistente en la imputación de hechos o las manifestaciones 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 honor, pues se está predicando la condición de moroso de unas personas ante sus vecinos, clientes y viandantes, lo que, con independencia de su mayor o menor certeza, pertenece al ámbito privado, incidiendo así en perjuicio de la fama o prestigio profesional del demandante. En este sentido son reveladoras las Sentencias del Tribunal Supremo de 30 de diciembre de 1995 y 2 de abril de 2001, ambas referidas a la reclamación extrajudicial de deudas, la última también a través del «C.». Se pone de relieve en ellas que «la forma de manifestarse la empresa reclamante no deja lugar a dudas... sobre

su intencionalidad de provocar eventualmente entre los vecinos... el rumor sobre la morosidad del destinatario, circunstancia que al margen de su certeza, por el hecho mismo de que pueda producir la divulgación tiene por fin atemorizar y coaccionar al deudor por medios vejatorios para que pague la cantidad que se reclama». Añaden que «el vejamen o acción denigratoria que medios como los descritos entrañan, atentan contra la dignidad de la persona humana y lastiman y lesionan el honor del sujeto afectado» y que «por explicables que resulten conductas similares... no cabe desconocer el componente coercitivo de las mismas, fuera de los cauces legalmente establecidos por nuestras leyes procesales, ya que la situación de hecho que las origina, aun admitiendo la morosidad del destinatario, solo cabe resolverla mediante el ejercicio de las acciones correspondientes ante los Juzgados y Tribunales». Y adviértase que la primera de dichas resoluciones analizaba un supuesto que puede considerarse de menor intensidad en la divulgación, pues se refería a la remisión de diversas cartas en las que en el envés externo del sobre se indicaba «insistimos en la necesidad de que se ponga en contacto con nosotros y pague lo que debe factura Muebles La Areuyense de 487.948 pesetas», considerando el Tribunal Supremo que se había ignorado la privacidad de la correspondencia como ámbito de extensión reservado a la intimidad personal; mientras que en la segunda aunque es cierto que se reclamó una vez en voz alta el pago de la deuda en el establecimiento del deudor, en presencia de clientes, y que se le hicieron otras dos visitas, no consta que los empleados de la demandada utilizaran el peculiar y llamativo atuendo que en el caso aquí enjuiciado llevaba don Ramón.

Frente a las consideraciones anteriores no pueden prevalecer los diversos argumentos opuestos por la defensa de los demandados. Es evidente que la reclamación extrajudicial de deudas es lícita, incluso deseable como señala la citada Sentencia de 2 de abril de 2001, pero lo que se cuestiona aquí no es la licitud de esa actividad comercial sino el método utilizado para exigir el pago. Como ocurría en el caso analizado en dicha sentencia, «es evidente el ánimo coactivo que presidió la actuación de los empleados de la recurrente, tendente a que las personas que se encontraban presentes en el establecimiento y los vecinos de los demandantes tuvieran conocimiento de la presunta morosidad», sin que, como sigue diciendo, puedan «quedar justificadas por los usos sociales y menos aún por la ley, conductas como las descritas que tienen un evidente carácter intimidante o vejatorio».

También debe tenerse en cuenta que debe estimarse que la misma presencia de un empleado de la empresa indicada, vestido de forma claramente identificable y del vehículo de la empresa, tenía al mismo tiempo un claro carácter coactivo y vejatorio. Y que existió difusión, inherente a la aglomeración de gente ante el local del demandante, lo que permitía presumir a cualquiera que la condición de que moroso se atribuía a él. También debe considerarse si tampoco consta que el demandante resultara conocido por sus impagos o tuviera reputación pública de moroso, pues una cosa es la existencia de deudas y otra que éstas sean conocidas por la generalidad de las personas, o por el círculo de vecinos o clientes, que es lo que incide en el desprestigio o en la fama de la persona.

Como señalaba la Sentencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo de 30 de octubre de 1991, «el hecho atentatorio merecedor de la protección, por constituir la verdadera intromisión ilegítima, es precisamente la divulgación de la expresión o del hecho, y no la imputación privada que pueda hacerse sobre la misma materia», añadiendo dicha sentencia que «sin divulgación no hay imputabilidad, ya que la esencia de la infracción es precisamente esa divulgación». En el supuesto de autos y pese a lo

manifestado por la demandante en el escrito de demanda, la simple presencia, en una sola ocasión el día 8 de agosto de 1996, en el exterior de las dependencias del Ayuntamiento de Alcora, de un agente de la entidad demandada, aun cuando fuera vestido en su forma particular y extravagante, para hacer entrega de una tarjeta de visita no ya a la demandante, sino a un Policía Local a la puerta del retén del mismo, no entraña ningún ataque al honor de aquella, al no realizarse actos ni atribuírsele cualidades o defectos que le puedan desmerecer en el concepto público ni constituir un descrédito para esa persona, pues no se produjo expresión, divulgación o acto revelador de hechos privados o difamantes algunos, que por lo demás solo se pueden apreciar de la sola presencia física del agente de la demandada y que consistirían en la presunción (que no expresión ni revelación) de que el marido de la demandante era un comerciante deudor. Tales hechos, que no incluyen tampoco ninguna expresión vejatoria o injuriosa para la actora, no son sino una mera manifestación social ante la presencia del denominado «Cobrador del Frac» que muestra a la persona con deudas comerciales, en este caso existentes, como se ha dicho, y que no puede calificarse de intromisión ilegítima en el derecho al honor de la demandante, definida en los apartados 3, 4 ó 7 del artículo 7.º de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo.

2. Como es sabido, el artículo 9.º de la Ley Orgánica 1/1982, de Protección del Derecho al Honor, a la Intimidad y a la Propia Imagen dispone que:

«1. La tutela judicial frente a las intromisiones ilegítimas en los derechos a que se refiere la presente ley podrá recabarse por las vías procesales ordinarias o por el procedimiento previsto en el artículo 53.2 de la Constitución Española. También podrá acudir, cuando proceda, al recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

2. La tutela judicial comprenderá la adopción de todas las medidas necesarias para poner fin a la intromisión ilegítima de que se trate y restablecer al perjudicado en el pleno disfrute de sus derechos, así como para prevenir o impedir intromisiones ulteriores. Entre dichas medidas podrán incluirse las cautelares encaminadas al cese inmediato de la intromisión ilegítima, así como el reconocimiento del derecho a replicar, la difusión de la sentencia y la condena a indemnizar los perjuicios causados.

3. La existencia de perjuicio se presumirá siempre que se acredite la intromisión ilegítima. La indemnización se extenderá al daño moral que se valorará atendiendo a las circunstancias del caso y a la gravedad de la lesión efectivamente producida, para lo que se tendrá en cuenta, en su caso, la difusión o audiencia del medio a través del que se haya producido.

También se valorará el beneficio que haya obtenido el causante de la lesión como consecuencia de la misma.»

Además de lo que se acaba de indicar, debe destacarse que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9.º 3 de la ley citada, es constante y uniforme la doctrina jurisprudencial en señalar que la existencia de perjuicios se presumirá siempre que se acredite la intromisión ilegítima, bien que el señalamiento cuantitativo de la indemnización constituya una cuestión de hecho, reservada por su naturaleza al juzgador, toda vez que el daño moral se valora atendiendo a las circunstancias del caso

y a la gravedad de la lesión efectivamente ocasionada, en relación con la difusión y audiencia del medio a través del cual se haya producido, así como el beneficio que el causante del daño hubiere obtenido, aspectos todos cuya determinación en el caso concreto ha de quedar al prudente y buen criterio de los Tribunales de instancia, que gozan de libertad para fijar o modificar el alcance de la prestación siguiendo tales parámetros (SSTS de 23 de marzo de 1987, 16 de diciembre de 1988, 23 de febrero, 18 de abril y 27 de octubre de 1989, 19 de marzo de 1990 y 24 de octubre de 1994, entre otras). Deberá tenerse en cuenta, en casos como el tratado, cuál haya sido la envergadura de la intromisión ilegítima ocurrida, para lo que, a su vez, serán datos de importancia los referentes a la persecución pública y constante que haya sufrido el demandante, su acreditada repetición y la constancia en el período de tiempo en que haya ocurrido la misma.

A lo anterior debe añadirse que la indemnización procedente o que deba darse en estos casos que, como se ha dicho antes, señala el artículo 9.º 3 de la Ley Orgánica 1/1982 que la existencia del perjuicio se presumirá siempre que se acredite la intromisión ilegítima, y que la indemnización se extenderá al daño moral, que se valorará atendiendo a la gravedad de la lesión, a la difusión del atentado al honor y al beneficio que haya obtenido el acusante del daño. Y que también ha dicho la jurisprudencia que «Teniendo en cuenta, por un lado, que no se acreditó la existencia de pérdidas o de un menoscabo patrimonial en el negocio de los demandantes a consecuencia de tales hechos, que el beneficio que puedan obtener los demandados por esos concretos actos ha de presumirse escaso o moderado, y que la difusión se centró en los vecinos y viandantes a lo largo de una mañana, estima la Sala suficiente a estos efectos señalar prudencialmente la cantidad de 200.000 pesetas (1.202,02 €) para cada uno de los demandantes. Sumas de las que responderán solidariamente los codemandados conforme a la reiterada doctrina jurisprudencial sobre la responsabilidad en los casos de pluralidad de causantes en el ilícito civil, y devengarán los intereses previstos en el artículo 576 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) a partir de la fecha de esta sentencia».

3. Dado el carácter y naturaleza de las empresas cuya actividad estriba en el cobro extrajudicial de las deudas, aparte de las pruebas que éstas puedan aportar en un proceso sobre la existencia de dichas deudas, que normalmente serán informes efectuados *ad hoc* sobre dichos extremos, que deben ser ratificados mediante las oportunas testificales y valorados judicialmente con el resto de las diligencias de prueba aportadas a los juicios por los que efectúen la reclamación correspondiente, que serán los que los aporten con la demanda y soliciten las correspondientes declaraciones testificales de los que hayan intervenido en su confección y redacción, también será posible que las propias empresas de cobro, si generaron actividad derivada con deudas a su favor por ella misma, deberán aportar la documentación correspondiente a los encargos que les fueron realizados al efecto y acreditar así dicho hecho constitutivo de la prestación de servicios, siendo de cargo del deudor el acreditamiento del pago o extinción de dichas deudas, en el caso de haberse producido ya dicho hecho extintivo de las mismas.

Debe tenerse en cuenta que el artículo 265.1.5.º de la LEC 1/2000 dispone que: «1. A toda demanda o contestación habrán de acompañarse: 5.º Los informes, elaborados por profesionales de la investigación privada legalmente habilitados, sobre hechos relevantes en que aquéllas apoyen sus

pretensiones. Sobre estos hechos, si no fueren reconocidos como ciertos, se practicará prueba testifical». Aunque el precepto parece referirse a los informes que hayan elaborado los detectives privados, lo que exigirá una autorización específica que habilite para el ejercicio de la referida actividad de investigación privada, también pudieran incluirse las actividades e investigaciones realizadas por empresas legalmente constituidas con dicha finalidad.

Se trata de una mención específica introducida por vez primera en el texto de la LEC 1/2000 y ausente en la anterior normativa procesal civil española. La doctrina ha estimado al respecto que el referido precepto ha de ser puesto en relación con el artículo 380 de la propia Ley Procesal Civil referido al interrogatorio de testigos cuando se trate de hechos que consten en informes escritos, cuando hayan sido impugnados o no reconocidos los repetidos informes por la parte contraria a la que los presentó en el proceso civil en cuestión. El artículo últimamente citado exige al testigo que acredite la concreta habilitación para efectuar labores, servicios o trabajos de investigación, ya que en otro caso no podrá ser considerado como testigo hábil a los efectos pretendidos y exigidos por el precepto.

En la jurisprudencia, debe citarse la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, Sección 21.^a, de 12 de abril de 2005, pese a su errónea redacción, la referencia contenida en el artículo 380 de la LEC 1/2000 ha de entenderse al apartado 265.1.5.º y no al 4.º, siendo de aplicación la exigencia del artículo citado en primer lugar a los informes elaborados por profesionales de la investigación privada y no a los dictámenes periciales en que las partes apoyen sus pretensiones. Ya no puede, pues, sino sostenerse parcialmente lo que indicó la Sentencia de la Sección 24.^a de la Audiencia Provincial de Madrid de 6 de febrero de 2003 cuando indicó al respecto que «Al respecto, cabe decir que la decisión depende solamente del valor que se de a la prueba de la agencia de detectives privados que obra en autos, y para una mejor comprensión de lo que después se dirá, conviene recordar la doctrina jurisprudencial emanada de nuestro Tribunal Supremo, constante y pacífica desde noviembre de 1986 en el sentido de que los informes ofrecidos por las agencias de detectives no pueden calificarse de prueba documental; precisaría de una ratificación o expresión oral de su contenido en el momento procesal idóneo y así se convertiría en testifical; y, finalmente, y sea como se quiera, lo cierto y verdad es que el informe de detectives no es prueba documental; no es tampoco prueba pericial; luego solo, y con los requisitos indicados, podría calificarse de prueba testifical».

SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- Ley Orgánica 1/1982 (Honor, intimidad y propia imagen), arts. 7.º y 9.º.
- Ley 1/2000 (LEC), arts. 265.1.5.º, 380 y 576.
- SSTS, Sala Primera, de 2 de abril de 2001 y 1 de julio de 2004.
- SSAP de Asturias de 28 de febrero de 2003, Secc. 4.^a, de Castellón de 13 de julio de 2001, Secc. 3.^a, y de 17 de julio de 2004, Secc. 2.^a, de Madrid de 6 de febrero de 2003, Secc. 24.^a, de 22 de julio de 2004, Secc. 24.^a, y de 12 de abril de 2005, Secc. 21.^a, de Vizcaya, de 11 de mayo de 2005, Secc. 4.^a, y de Barcelona, de 19 de abril de 2006, Secc. 18.^a.