

**Aspectos clave a tener en cuenta por parte de Entidades adscritas a Sistemas de Información Crediticia para su defensa frente a demandas por Infracción del Derecho al Honor**

Durante los últimos años se ha observado un incremento significativo de demandas interpuestas por vulneración del derecho al honor derivadas por la inclusión indebida en Sistemas de Información Crediticia (SIC) como ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito) frente todas aquellas entidades adscritas, entre las cuales se incluyen, desde entidades financieras, hasta compañías prestadoras de servicios tales como telecomunicaciones, electricidad y/o gas natural, entre otras.

Este auge no ha pasado inadvertido por nuestros juzgados y tribunales, quienes se hacen eco de este hecho incluso en sus propias sentencias. En este sentido, destacamos la reciente STS nº 649/2024 de 15 de mayo de 2024, la cual pone de manifiesto que, a día de hoy *“son miles los litigios que versan sobre esta cuestión, pues ha dado lugar a una litigación en masa”*.

Por nuestra experiencia, el motivo de este fenómeno es doble, (i) una mayor conciencia sobre los derechos personales y la protección de datos por parte de los propios consumidores, así como (ii) el amplio desarrollo jurisprudencial que ha recibido esta concreta materia durante los últimos años. Es respecto de este segundo motivo sobre el cual pondremos el foco en la presente nota.

En efecto, el Tribunal Supremo ha ido perfilando, poco a poco, cuáles son los criterios para entender cuando una inscripción en cualquier Sistema de Información Crediticia se ha hecho correctamente o no. Criterios estos que, en no pocas ocasiones, las compañías adscritas a este fichero - u otros de índole similar - no han cumplido.

Lo relevante de este incremento en cuanto a litigiosidad es que la pugna entre el afectado y la entidad no se circunscribe solamente a analizar si la inscripción se ha hecho respetando los requisitos legales, sino a las consecuencias económicas que una inscripción defectuosa puede conllevar para el acreedor que ha promovido la inscripción.

Y es que, el Tribunal Supremo ha fijado, como doctrina reiterada, no solo que toda infracción del derecho al honor merece ser indemnizado (STS, Sala 1ª, de lo Civil, nº 592/2021, de 9 de septiembre), sino además, que toda indemnización en concepto de daño moral al consumidor que se ha visto afectado por una inscripción defectuosa no pueden ser, en ningún caso, simbólica (STS Sala 1ª, de lo Civil, nº 267/2023, de fecha 20/02/2023, con cita a la STS de la misma Sala nº 512/2017 de 22 de septiembre), lo que puede llevar al acreedor a tener que desembolsar importantes sumas de dinero por este concepto.

**BARCELONA**

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

**MADRID**

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)

Por lo tanto, desde la perspectiva del acreedor promotor de la inscripción es importante entender, en primer lugar, cuáles son los requisitos para que la inscripción en el ASNEF – o cualquier otro fichero de índole similar – se entienda practicada correctamente y, en segundo lugar, cuáles son los elementos que permiten al acreedor promotor de la inscripción minorar o modular el importe de la indemnización.

**1. Requisitos para que la inscripción en los Sistemas de Información Crediticia sea correcta.**

Para determinar si se ha producido una intromisión ilegítima, es necesario examinar si concurren los requisitos legalmente previstos, los cuales vienen actualmente regulados en el artículo 20 de la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. De los mismos se hace eco también la Agencia Española de Protección de Datos, cuyo listado resumido pueden consultarse aquí: [AEPD](#).

A nivel jurisprudencial, fue la sentencia del Pleno del Tribunal Supremo, nº 945/2022, de 20 de diciembre la que se encargó de analizarlos de forma pormenorizada, distinguiendo, para lo que aquí interesa, las obligaciones más relevantes a tener en cuenta por parte del acreedor promotor de la inscripción:

- i. Que la deuda sea cierta, vencida, exigible, impagada y superior a 50.-€.
- ii. Que el acreedor informe al afectado, en el contrato o en el momento de requerir el pago, acerca de la posibilidad de inclusión en dichos Sistemas de Información Crediticia, con especificación de aquéllos en los que participe.
- iii. Que el acreedor, o quien actúe por su cuenta o interés, requiera “*fehacientemente*” para el pago al deudor con carácter previo a la comunicación de sus datos al fichero.

En cuanto al carácter cierto de la deuda, la jurisprudencia es clara: la deuda no solo debe ser cierta, sino inequívoca e indudable. Por consiguiente, para que la inscripción cumpla con este requisito, antes de la comunicación no debe haber habido discrepancias por parte del titular de los datos, ni tampoco haber puesto hasta ese momento ninguna objeción de ningún tipo.

Asimismo, en caso de que la discrepancia sobre la deuda sea posterior a la inscripción o como consecuencia de esta, basta con que el acreedor curse la baja de los datos tan pronto como tenga noticia de dicha discrepancia.

**BARCELONA**

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

**MADRID**

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)



Esto es así porque la finalidad de los Sistemas de Información Crediticia es la de enjuiciar la solvencia económica del titular de los datos, de modo que puedan identificarse solo aquellos deudores que no pueden o no quieren, de modo no justificado, pagar sus deudas, pero no de aquellos que legítimamente están discutiendo con el acreedor la existencia y cuantía de esta (STS, Sala 1ª, de lo Civil, nº 281/2024, de 27 de febrero).

Cosa distinta es que el afectado discuta, una vez incluidos sus datos en el fichero, no la deuda, sino el importe de esta que consta dado de alta. En dicho caso, no existiría vulneración alguna, toda vez que lo que vulnera el honor del afectado no es que la cuantía de la deuda que consta en el registro sea incorrecta, sino que se dé al afectado el tratamiento de moroso, sin serlo (STS, nº 945/2022, de 20 de diciembre).

Más sencillo resulta interpretar el segundo requisito. Y es que en el contrato suscrito con el titular de los datos deberá incluirse un apartado en el que se le informe de que sus datos podrán ser incluidos en los Sistemas de Información Crediticia en los que este adscrito el acreedor. De este modo, si en el contrato no se informa de esta posibilidad, o no se especifica a que concretos Sistemas de Información Crediticia está adscrito el acreedor, ello podrá hacerse también en el requerimiento previo de pago (SAP Madrid, Sección 13ª, nº 142/2024, de fecha 14 de marzo de 2024), lo que nos lleva a abordar el tercer requisito.

Con carácter previo a la inclusión de los datos del deudor en cualquier Sistema de Información Crediticia, el acreedor debe requerirle *fehacientemente* para pago.

Este requisito persigue una finalidad funcional, cual es evitar que se incluyan en cualquier Sistema de Información Crediticia sujetos que, por mero descuido o errores de los que son completamente ajenos (o cualquier razón de naturaleza similar), hayan dejado de hacer frente a una obligación dineraria vencida y exigible, pero sin que ese dato sea pertinente para enjuiciar su solvencia (STS nº 959/2022 y 960/2022, de 21 de diciembre).

Ahora bien, existen numerosos referentes jurisprudenciales que, precisamente por este carácter funcional que ostenta el requerimiento previo, concluyen que no debe considerarse vulnerado el honor del deudor en determinados supuestos en los que el requerimiento ha sido defectuoso o, simplemente, no lo ha habido.

Por ejemplo, el Tribunal Supremo, en su sentencia nº 422/2020 de 14 de julio, rechazó que se vulnerara el honor de un deudor que, aunque debía una cantidad mayor a la notificada, era persistente en el impago. Igualmente, en su sentencia nº 604/2022, de 4 de septiembre, el Tribunal Supremo afirmó que una discrepancia entre la cantidad del requerimiento y la deuda que aparecía en el fichero no implica una vulneración del honor si el deudor tiene un largo historial de impagos.

#### BARCELONA

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

#### MADRID

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)



Por otro lado, la sentencia del Tribunal Supremo nº 563/2019, del 23 de octubre, en un caso en el que no se acreditó la existencia de un requerimiento previo, rechazó la existencia de intromisión ilegítima por el impago de la deuda derivada del uso de una tarjeta de crédito, cuyas condiciones de pago se habían novado hasta en siete ocasiones ante el impago del deudor, quien siempre las incumplió, por lo que el deudor no pudo verse sorprendido por la inclusión de sus datos en el fichero.

Igualmente, el Tribunal Supremo, en su sentencia nº 609/2022, de 19 de septiembre, sostuvo que el deudor se encontraba en una manifiesta situación de insolvencia, toda vez que en ese caso existían seis anotaciones por impagos anteriores a la practicada por el acreedor, y otras seis posteriores, de modo que los eventuales defectos del requerimiento aducidos por el deudor no podían sustentar vulneración del derecho al honor alguna.

Por tanto, el requerimiento previo de pago es un requisito que, prudencialmente, deberá cumplirse siempre. Sin embargo, sus defectos, o incluso la inexistencia de este no invalidaría la inscripción de los datos en el fichero, debiendo siempre estar al caso concreto.

Por último, nos queda pendiente abordar el carácter fehaciente de este requerimiento. Y es que no en pocas ocasiones hemos visto como los juzgados de instancia se apartan de la doctrina que ha sentado el Tribunal Supremo en lo que a este punto se refiere, exigiendo las más altas garantías de recepción del requerimiento previo por parte del deudor cuando en realidad, la doctrina del Tribunal Supremo no lo exige.

En efecto, el Tribunal Supremo, no exige acreditar fehacientemente la recepción del requerimiento previo, entendiendo que esta puede quedar acreditada por medio de presunciones, siempre que exista garantía o constancia razonable de ella.

En este sentido, entiende el Tribunal Supremo que es razonable inferir la recepción del requerimiento previo cuando (i) la dirección a la que se envió el requerimiento es la que consta en el contrato y (ii) se acredita su admisión para envío por el servicio postal de correos; sin que haya constancia de su devolución ni concurra dato alguno del que se pueda inferir que el requerimiento no llegó a su destino o que la recepción se hubiera frustrado por razones imputables al prestador del servicio postal (STS nº 1505/2023, de 27 de octubre).

Más contundente es la Sentencia del Tribunal Supremo, nº 342/2024, de fecha 11/03/2024, la cual establece que, aunque la recepción efectiva del requerimiento es crucial, no siempre es necesario usar medios como el burofax o el correo certificado, concluyendo que la jurisprudencia de su propia sala permite considerar otros métodos de comunicación como válidos si se envían a una dirección correcta y no hay evidencia de que no fueron recibidos, aclarando que la ley no exige prueba fehaciente del envío.

#### **BARCELONA**

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

#### **MADRID**

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)

No cabe duda, por tanto, que nuestra jurisprudencia no exige fehaciencia en cuanto a la recepción del requerimiento previo de pago, sino solamente que exista garantía o constancia razonable de ella.

## **2. Criterios para la modulación de la indemnización.**

Aun cuando el acreedor adscrito a Servicios no haya respetado todos los requisitos y/o garantías a la hora de incluir los datos del deudor en el fichero, ello no concede al segundo un derecho a solicitar una indemnización desproporcionada, ni tampoco impone al primero una obligación ineludible de abonarla.

Y es que sí, es cierto que, como apuntamos al principio, es jurisprudencia reiterada que toda vulneración al derecho al honor lleva aparejada consigo una indemnización. Es lo que se conoce en el argot como presunción "*iuris et de iure*" de existencia de un perjuicio indemnizable (una presunción establecida por la ley y sin posibilidad de prueba en contrario).

Ahora bien, no es menos cierto que también es jurisprudencia reiterada que dicha indemnización debe fijarse teniendo en cuenta las circunstancias del caso, así como la gravedad de la lesión que ha provocado la divulgación de los datos (STS nº 12/2014, de 22 de enero, STS nº 81/ 2015, de 18 de febrero, STS nº166/2015, de 17 de marzo, STS nº 130/2020, de 27 de febrero, STS nº 592/2021, de 9 de septiembre, STS nº 248/2023, de 14 de febrero y STS nº 267/2023, de 20 de febrero, entre otras).

De este modo, la jurisprudencia ha fijado ya los principales criterios para la cuantificación de los daños padecidos por quienes son indebidamente incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial ( STS 267/2023, de 20 de febrero).

Por un lado, encontramos los daños morales, cuya determinación de la cuantía de la indemnización ha de ser estimativa.

Por otro lado, tenemos los daños patrimoniales, los cuales pueden ser concretos y fácilmente cuantificables (por ejemplo, el derivado de que el afectado hubiera tenido que pagar un mayor interés por conseguir financiación al estar incluidos sus datos personales en uno de estos registros) o "difusos", como son los derivados de la imposibilidad o dificultad para obtener crédito o contratar Servicio.

### **BARCELONA**

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

### **MADRID**

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)

En cualquier caso, para evaluar y calcular el importe indemnizatorio para ambos tipos de daños, la jurisprudencia sostiene que deberán tenerse en cuenta los siguientes parámetros:

1. El número de consultas realizadas en el fichero.
2. El tiempo de permanencia en el fichero.
3. La existencia de un perjuicio económico concreto o difuso.
4. La existencia de intentos extrajudiciales de cancelación.
5. Otras incidencias especiales, como posible suplantación del deudor en el crédito o existencia de sanciones impuestas por la Agencia Española de Protección de Datos.

De este modo, no se sustentará ninguna indemnización desproporcionada cuando pocas o ninguna otra entidad adscrita al mismo Sistema de Información Crediticia en el que constan inscritos los datos hayan realizado consultas.

Tampoco cuando el deudor hubiera permanecido durante un corto periodo de tiempo inscrito en el fichero, debiéndose entender, por poco tiempo, la inclusión en un fichero por un plazo no superior a un año (STS nº 115/2019, de fecha 20 de febrero de 2019).

Igualmente, tampoco tendrá recorrido aquella indemnización que pretenda restituir un perjuicio concreto, sin que el actor acredite suficientemente la existencia de este.

Nos referimos a aquellos casos en los que el perjudicado solicita una indemnización bajo el pretexto de haber solicitado financiación para la adquisición de una vivienda, vehículo o similar, pero que supuestamente le es denegada por estar inscrito en algún fichero.

Por nuestra experiencia, es recurrente la ausencia de prueba en este sentido en casos de este tipo, hecho que hemos querido tener en consideración a la hora de preparar esta nota.

Ejemplo de lo que acabamos de comentar lo encontramos en la STS nº 267/2023 de 28 de febrero. En ese caso, el juez de instancia concedió 3.000 euros por daño moral, y 5.000.-€ por daños materiales. Sin embargo, el Tribunal Supremo, redujo el daño moral a 1000 euros por haber permanecido el afectado solo 5 meses en el fichero y haber recibido tan solo una única consulta, reconociendo asimismo una indemnización por daños materiales de 200.-€ por la denegación de un crédito.

Por tanto, no cabe duda de que, en cualquier procedimiento judicial, por mucho que el acreedor no haya cumplido con los requisitos necesarios para justificar que la inclusión de los datos del deudor en el fichero correspondiente se ha hecho respetando todas las garantías, existen argumentos jurídicos suficientes como para modular y reducir la eventual indemnización.

#### **BARCELONA**

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

#### **MADRID**

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)



**GBL**  
**Alliance**  
Opening the World  
for your business

### **3. Mención especial sobre la vulneración del derecho al honor por *atosigamiento telefónico*.**

En ocasiones, también nos hemos encontrado con asuntos en los que se solicita que se declare la existencia de una vulneración al derecho al honor como consecuencia de un atosigamiento telefónico perpetrado por entidades de recuperación masiva de crédito, solicitando igualmente una indemnización por daño moral.

Sin perjuicio de que estas actuaciones puedan merecer una reprimenda por otras vías, son varios los referentes jurisprudenciales de instancias menores y audiencias provinciales que desestiman este tipo de reclamaciones.

Y es que, en estos casos, la corriente jurisprudencial a la que nos referimos sostiene que no existe ninguna intromisión ilegítima en estos casos en tanto en cuando, estas conductas (llamadas, SMS o correos electrónicos masivos) no emiten ningún juicio de valor sobre el afectado ni generan un menoscabo de su fama al no tener trascendencia frente a terceros.

Igualmente, se entiende por las instancias menores que, por lo general, estas actuaciones pueden provocar una sensación de disgusto o molestia, y solo excepcionalmente tendrán entidad suficiente como para atentar contra la dignidad o la propia estimación del afectado. (JPI nº 8 de Barcelona, sentencia nº 203/2024, de 28 de mayo y SAP de Barcelona, Sección 1ª, de nº 565/2022 de fecha 28 de noviembre de 2022).

Por tanto, en estos casos, deberá tenerse en cuenta el número de llamadas, SMS o correos enviados, así como el espacio temporal transcurrido entre ellos para determinar si el “atosigamiento” tiene entidad suficiente como para lesionar la dignidad del afectado.

#### **BARCELONA**

Balmes, 209, planta 2  
08006 - Barcelona  
+34 93 218 40 00

#### **MADRID**

A. Bosch 5, bajo D.  
28014 - Madrid  
+34 91 037 84 81

[www.gimenez-salinas.es](http://www.gimenez-salinas.es)  
[info@gimenez-salinas.es](mailto:info@gimenez-salinas.es)