

EL CONSUMIDOR NO SÓLO TIENE LA RAZÓN, ¡TIENE HONOR!

Armando Prieto

PRESENTACIÓN DEL TEMA

El 12 de abril del 2007 el Tribunal Constitucional dictó una jurisprudencia¹ que destaca la protección al derecho fundamental denominado "honor". El Señor Roberto Woll Torres interpuso demanda de amparo contra la Sala de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI para que deje sin efecto la resolución que desestimó su reclamación dirigida contra Tiendas Ripley por considerar lesionado sus derechos al honor, a la buena reputación y dignidad; a no ser víctima de violencia moral, síquica, a no ser sometido a tratos humillantes; y a sus derechos como consumidor.

El denunciante afirmó haber sido víctima de maltrato e intimidación por la empresa Tiendas Ripley, a través de la empresa de cobranza TX'S Consultores Legales Asociados S.A. (Coaxsa), ya que le habían enviado dos cartas notariales. Una de ellas decía: "Hacemos de su conocimiento que teniendo un proceso en curso y al no haber atendido los diversos requerimientos que se le han realizado por nuestra parte, daremos por iniciadas las medidas cautelares que nos franquea la ley (embargo y secuestro de bienes). Asimismo, el mismo documento presenta una inscripción de sello ostensiblemente aparente cuyo texto es el siguiente: "URGENTE. AVISO PREVIO A EJECUCIÓN JUDICIAL.

Nos preguntamos en el presente caso ¿La Empresa Ripley violó el derecho al honor de su cliente? ¿Cuál es la naturaleza jurídica del derecho a honor? ¿Cuál es la diferencia entre honor y buena reputación? Y finalmente ¿Qué recomendaciones podríamos dar a los empresarios peruanos respecto a éste derecho?

MARCO LEGAL DEL DERECHO AL HONOR

La Constitución Política del Perú en su artículo 2º inciso 7 protege este derecho al señalar que: "*Toda persona tiene derecho: ...7. Al honor y a la buena reputación...*". El Código Civil caracteriza este derecho cuando prescribe en su artículo 5º "*El derecho...al honor y demás inherentes a la persona humana son irrenunciables y no pueden ser objeto de cesión. Su ejercicio no puede sufrir limitación voluntaria, salvo lo dispuesto en el artículo 6º*".

El artículo 6º se refiere a los actos de disposición del cuerpo humano que están prohibidos cuando ocasionen una disminución permanente de la integridad física y otras razones; sin embargo, la norma permite y declara válidos los actos de disposición de cuerpo si su exigencia corresponde a un estado de necesidad, de orden médico o quirúrgico o si están inspirados por motivos humanitarios. De todo ello resalto lo siguiente:

- El derecho al honor es irrenunciable.
- El derecho al honor no puede ser objeto de cesión.
- El derecho al honor no puede sufrir limitación voluntaria.

¹ Publicado en *Diálogo con la Jurisprudencia*. No. 106. Gaceta Jurídica. Lima, julio 2007. Pgs. 102-106.

DEFINIENDO EL DERECHO AL HONOR

El fundamento último del derecho al honor es la dignidad humana. Todos los seres humanos desde la concepción hasta la muerte cerebral tenemos derecho al honor porque tenemos dignidad.

“El honor es un bien innato del ser humano”². Si una persona no tiene educación, es analfabeto y padece de enfermedad mental, ello no le priva del derecho al honor, porque él no es menos que un instruido y relativamente sano. Que no pueda hacer respetar su derecho por sí mismo, eso es otro tema. Pero no dudo que tiene derecho al honor porque tiene dignidad.

El honor está constituido por aquella esfera de inmunidad frente a cualquier trato que ofenda o agreda la condición de persona humana en su relación con los demás o en su relación con los poderes públicos.

El honor puede verse afectado por ofensas directas, por imputaciones falsas, o cuando siendo verdaderas dichas imputaciones, son difundidas para menguar la condición humana y social del afectado. Por lo tanto una expresión o manifestación ya sea negativa o positiva afectará el honor de las personas en la medida que agreda, ofenda desmerezca o dañe su condición humana.

El Tribunal Constitucional³ ha señalado que dicho derecho fundamental depende de las normas, valores e ideas sociales vigentes en un momento determinado, por lo que las circunstancias en las que se producen los hechos y la valoración que tiene la sociedad sobre el mismo derecho son determinantes para evaluar su posible afectación. Es decir una ofensa a la condición humana puede serlo en un determinado momento, y no en otro, pero siempre se protegerá al hombre de tratos ofensivos.

Por otro lado cada persona tiene su propia individualidad, por lo que “...el honor es variado, por cuanto la biografía de cada ser humano es distinta a la de los demás”⁴. Dependerá de la personalidad, condiciones personales, actos que cumple o ha cumplido, etc.

DIFERENCIANDO HONOR Y BUENA REPUTACIÓN

La Constitución política se refiere al derecho al honor y a la buena reputación. El jurista Juan Morales Godo⁵ explica que el honor tiene dos facetas: una subjetiva, que viene a ser la apreciación que tenga la persona de sí misma; y una objetiva, que viene a ser la apreciación que tienen los demás de la persona. Lo que ocurre es que, algunos autores, asumen que se trata de dos derechos, resultando que la faceta subjetiva sería el honor, mientras que la faceta objetiva sería la buena reputación, tal como lo estaría sugiriendo la Constitución Política. En realidad es el derecho al honor protegido en sus dos manifestaciones.

Entonces, el honor objetivo representa para una persona su buen nombre y fama, la imagen positiva que goza ante los demás, por lo que el patrimonio del buen nombre no existe en nosotros, sino en la mente de los otros; por lo tanto este derecho se viola a

2 ESPINOZA ESPINOZA, *Estudios de derecho de las personas*, Editorial Huallaga, Lima-Perú, 1996, 204.

3 Sentencia No. 4099-2005-AA/TC, FJ No. 05

4 ESPINOZA ESPINOZA, Op. Cit. 209

5 MORALES GODO, *Derecho al honor, buena reputación, intimidad personal y familiar; voz e imagen*, en “La Constitución Comentada”, Gaceta Jurídica, Lima-Perú, 2005, 117.

través del chisme o difamación en general. El honor subjetivo es la autovaloración o el sentimiento de aprecio que tiene uno de sí mismo. Esto está en uno y no en los demás.

INTERPRETACIÓN DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

El Tribunal Constitucional para el presente caso hace suya el fundamento jurisprudencial⁶ que determinó que el objeto del derecho al honor es proteger a su titular contra el escarnecimiento o la humillación, ante sí o ante los demás, e incluso frente al ejercicio arbitrario de las libertades de expresión o información, puesto que la información en ningún caso puede resultar injuriosa o despectiva.

Éste organismo estatal ha establecido que tratándose del requerimiento de pagos efectuados por entidades privadas deben efectuarse con escrupuloso respeto de las condiciones que para tal fin establecen las respectivas normas jurídicas. Si se procede de modo contrario, se habrá producido una lesión del derecho fundamental al honor. Estas condiciones son: quien ha requerido del pago acredite la titularidad del crédito, y que haga de su conocimiento, en forma indubitable y clara la liquidación de la deuda, diferenciando el capital de los intereses, descontando los pagos hechos a cuenta e informando de qué manera han sido acotados los mismos, tanto a los intereses como al capital.

El Colegiado concluyó que la empresa demandada al violar estas normas lesionó el derecho al honor; por lo tanto como ejemplo, pensamos que las empresas privadas deberán dejar de utilizar frases como: "*Si usted ha cancelado la deuda sírvase dar por no presentado este documento*", ya que su obligación es informar el monto de la deuda real, descontado los pagos hechos a cuenta, caso contrario violaría el derecho al honor.

El Tribunal Constitucional indicó que también la empresa demandada debió informar que las acciones detalladas en la carta notarial se realizarían cuando la autoridad judicial así lo autorice, pues a simple vista, aparece como que tales actos se efectuarían a su criterio, arrogándose atribuciones que no le corresponden y que se encuentran reservadas al *ius imperium* del Estado. Aún más, la empresa da a entender que se procederá al secuestro y embargo sin que haya decretado la procedencia de la medida por el juez competente.

Finalmente el intérprete de la Constitución concluyó que el INDECOPI afectó el derecho al honor al desestimar la queja y omitió su deber de protección de los derechos del demandante como consumidor.

INTERPRETACIÓN A FAVOR DE LA EMPRESA RIPLEY

En los comentarios que realizan los Abogados de la Revista "Diálogo con la Jurisprudencia"⁷ manifiestan que en el caso analizado no se violó el derecho al honor, bajo los siguientes argumentos:

- La Carta Notarial dirigida al demandado no hizo mención a su condición de deudor con la finalidad de menguar su condición de ser humano, sino solo para requerir el pago de la deuda.
- Las afirmaciones inexactas son utilizadas para intimidar al deudor.
- La Carta no fue difundida ante terceros con el objeto de menguar la condición de persona humana en su relación con los demás miembros de la sociedad.

6 Sentencia No. 2790-2002-AA/TC, FJ No. 03

7 Gaceta Jurídica "Diálogo con la Jurisprudencia". Op. Cit. 106

- El Tribunal Constitucional analiza la vulneración del derecho al honor desde la veracidad de las afirmaciones vertidas en la carta, y no desde el daño en la condición de ser humano del afectado.

NUESTRA OPINIÓN

En primer lugar considero que todos los peruanos al ser consumidores merecemos una protección jurídica especial. Así lo manda la Constitución Política en su artículo 65⁸. Es decir, el consumidor se encuentra en una situación de desventaja frente a los proveedores (entiéndase empresarios), ya que éstos últimos conocen bien su negocio y manejan una mayor información sobre el producto o servicio frente al consumidor.

El Perú ha incorporado en el sistema jurídico el principio pro consumidor, en virtud del cual toda actividad legislativa, ejecutiva, administrativa, etc. debe favorecer al consumidor. Considero que el fundamento es su condición de sujeto débil frente al proveedor, fundamentalmente por la asimetría en la información del producto o servicio que manejan ambos sujetos.

En el caso de análisis era evidente que la Empresa Ripley, a través de la empresa de cobranza que contrató, uso métodos coercitivos prohibidos por la legislación peruana. Así el artículo 24° A del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 716° prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor. Si bien es cierto que parece incompleta la protección que brinda esta norma, ya que sólo hace mención al honor objetivo y no al honor subjetivo, ello no es impedimento para una interpretación sistemática en salvaguarda de un derecho fundamental.

El Decreto Legislativo 716° prohíbe expresamente a todas las empresas el envío al deudor o a su garante de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales en salvaguarda del artículo citado en el párrafo anterior; es decir, si envío un documento a un deudor aparentando ser judicial, aunque éste no se sienta ofendido, estaría dañando la buena reputación. El derecho a la buena reputación implica afectar la buena fama ante los demás (que se produciría si enviara la carta al garante u otros terceros). Por lo que concluyo que esta norma busca proteger el derecho al honor en sus dos manifestaciones.

En el caso analizado, ya existía un proceso judicial y la empresa Ripley al aparentar enviar notificaciones judiciales e inmediatas medidas cautelares sin la autorización judicial correspondiente, engañó con el fin de cobrar el monto adeudado. Si el mismo artículo 24° A, inc. g del Decreto Legislativo 716° prohíbe cualquier otra modalidad análoga de métodos coercitivos, creemos que la empresa violó la norma mencionada, al margen de si además se violó o no el derecho al honor. Es decir, la conducta de la empresa Ripley es ilícita por ser análoga a la conducta prohibida en la norma jurídica mencionada.

Lamento que el INDECOPI, el cual es el primer llamado para defender al consumidor haya rechazado la reclamación formulada, con el argumento de que no se dañó el derecho al honor. Pues por lo que creemos que en aras a desanimar este tipo de conductas en el mercado se debió multar o aplicar otra sanción que franquee la ley, y así haber evitado llegar al Tribunal Constitucional que hizo un análisis a nivel del derecho fundamental lesionado, sin dictarse una sanción ejemplar.

8 Artículo 65°.- Protección al consumidor. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios.

9 El Tribunal Constitucional ha destacado que los derechos de los consumidores que regula el artículo 65° de la Constitución Política y los que se inspiran en la dignidad humana son derechos fundamentales como los otros derechos constitucionales, y como tal gozan de la mayor protección jurídica.

Por otro lado, respecto a si se violó el derecho al honor, en éste caso no se lesionó el derecho a la buena reputación (honor objetivo) ya que no se remitió cartas notariales que afecten el buen nombre del consumidor.

Respecto al derecho al honor subjetivo, la empresa Ripley no ha menguado la condición de ser humano, no ha existido una humillación grave que ofenda la dignidad humana.

Pero veamos el caso con otro enfoque. *El honor protege la estima que la persona tiene de sí misma, es decir, se trata de un sentimiento del propio valor personal...El honor... se constituye como el respeto que se guarda hacia uno mismo*¹⁰ (el subrayado es nuestro). ¿Pero qué sucedería con una persona con baja autoestima? Al expresarse otra persona contra él con frases difamatorias, se podría decir que como las frases no lo ofenden, denigran o humillan ¿no se daña el honor? Creemos que sí se dañó el honor, al ser un derecho fundamental inherente al hombre.

Por lo tanto, de acuerdo al contexto histórico y social, los jueces deben valorar lo que significa dañar el honor, que implica faltar el respeto al hombre, al margen de si se siente afectado o no.

El maestro Fernández Sessarego¹¹ explica que se puede dañar la autoestima de una persona sin dañar su buena reputación, y a la inversa se puede dañar la buena reputación "...sin que este evento determine que el sujeto se sienta lesionado en su propia autoestima. A esta reacción de la persona podrían atribuírsele diversas hipotéticas explicaciones. Así, puede suceder que la persona esté tan segura de sí misma ante la imputación de hechos agravantes, falsos y desvaliosos, que su honor no sufra mella". Pero la conclusión es que en ambos casos se viola el derecho al honor. ¿O acaso porque uno siente mellada su autoestima y el otro no, se debe proteger el honor a uno y no al otro?

Ahora, si se puede renunciar a solicitar tutela jurisdiccional porque una conducta no daña la autoestima de una persona, deberá ser analizado cuidadosamente en otro momento. Ahora por razón de delimitación académica, sólo es importante expresar que todo hombre por tener dignidad debe ser protegido en su honor, así no afecte su autoestima. Sostengo ello porque el hombre merece respeto; no hacerlo es dañar el honor. Por ello concluimos que la empresa Ripley dañó el derecho al honor pues su actuar significa faltar el respeto a la persona, ya que se obró con engaño para aparentar una situación jurídica que no existía.

El Tribunal Constitucional como guardián de la Constitución sentó un antecedente jurisprudencial importante en defensa de un derecho fundamental y, como tal, irrenunciable. Por lo tanto, nuestra última recomendación a todos los empresarios del país sería que el consumidor no sólo tiene la razón, sino que además tiene honor, por lo que en toda práctica comercial sería bueno preguntarse ¿Voy a faltar el respeto al consumidor? Si es positivo estoy convencido que se estaría dañando el honor. Termino parafraseando a de Vigny "*El honor es la poesía del deber*".

10 Fernández Sessarego, *Derecho a la identidad personal*, Editorial Astrea, Buenos Aires-Argentina, 1992, 189.

11 Fernández Sessarego, Op cit., 192

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Espinoza E. Estudios de derecho de las personas. Lima - Perú: Editorial Huallaga; 1996.
- Fernandez S. Derecho a la identidad personal. Buenos Aires – Argentina: Editorial Astrea; 1992.