

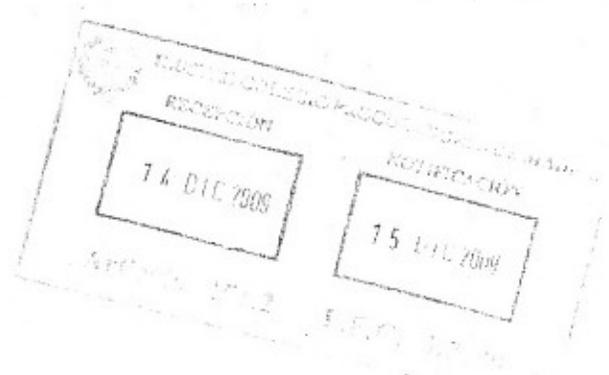
AUDIENCIA PROVINCIAL DE MADRID
SECCION UNDECIMA

SENTENCIA N°

Rollo: RECURSO DE APELACION 360 /2009

Ilmos. Sres. Magistrados:

- D. JESUS GAVILAN LOPEZ
- D. FRANCISCO JAVIER PEÑAS GIL
- Dª MARIA JOSE ALFARO HOYS



En MADRID, a veinticuatro de noviembre de dos mil nueve.

La Sección 11 de la Ilma. Audiencia Provincial de MADRID, ha visto en grado de apelación, los autos de PROCEDIMIENTO ORDINARIO 626/2007 del JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA N. 33 de MADRID seguido entre partes, de una como apelante GRUPO SERGESA, S.A., representada por la Procuradora Sra. Martín Martín, y de otra, como apelados Dª PAULA SIMON MARTIN, Dª MONTSERRAT DE LA CAL DE MINGO, Dª ANGELINES PEÑATO PEREZ, Dª ANA MARIA VIÑUELAS MARCHAMALO, Dª MARGARITA SAN JOSE GORDO, ASOCIACIÓN DE RESIDENCIAS DIGNAS, representados por la Procuradora Sra. Virto Bermejo, y con la intervención del MINISTERIO FICAL, sobre derecho al honor, intimidad e imagen.

Virto Bermejo
Sra. Alfaro Hoys

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Se aceptan los antecedentes de hecho de la sentencia apelada.

SEGUNDO.- Seguido el juicio por sus trámites legales ante el JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA N. 33 de MADRID, por el mismo se dictó sentencia con fecha 28 de noviembre de 2008, cuya parte dispositiva dice: "Desestimo íntegramente la demanda planteada por GRUPO SERGESA S.A., frente a ASOCIACIÓN DE RESIDENCIAL DIGNAS, D. PAULA M^a SIMON, D. MONSERRAT DE LA CAL DE MINGO, D. ANGELINES PEÑATO PEREZ, ANA M^a VIÑUELAS MARCHAMALO Y D. MARGARITA SAN JOSÉ GOROD, en ejercicio de acción de tutela del derecho al honor, declaro no haber lugar a la misma, absolviendo a las demandada de los pedimentos frente a ellas deducidas, con expresa condena en costas a la actora.". Notificada dicha resolución a las partes, por GRUPO SERGESA, S.A. se interpuso recurso de apelación, alegando cuanto estimó pertinente, que fue admitido en ambos efectos, dándose traslado del mismo a la parte contraria que se opuso. Remitidos los autos originales del juicio a este Tribunal, se señaló para llevar a efecto la deliberación, votación y fallo del mismo el pasado día 18 de noviembre de 2009, en que ha tenido lugar lo acordado.

TERCERO.- En la tramitación de este procedimiento se han observado las prescripciones legales.

Visto, siendo Ponente la Ilma. Sra. D^a. MARIA JOSE ALFARO HOYS.

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Se aceptan los fundamentos de derecho de la resolución recurrida.

PRIMERO.- La entidad "Grupo Sergesa, S.A." (Servicios Geriátricos, S.A."), con fecha 10 de abril de 2007 presentó demanda de juicio ordinario ante los Juzgados de Primera Instancia de Madrid frente a la asociación "Residencias Dignas", y frente a doña Paula María Simón Martín, presidenta de dicha asociación, Monserrat de la Cal de Mingo, vicepresidenta; Angelines Peñato Pérez, vocal; Ana M^a Viñuelas, Marchamalo, vocal y Margarita San José Gordo, vocal. En el suplico de su escrito indica se tenga por formulada demanda de juicio ordinario sobre tutela del derecho al honor y solicita textualmente que se dicte sentencia que contenga los siguientes pronunciamientos:

"1º.- Declare que los demandados al denunciar en los medios (periódicos, internet y televisión) citados las noticias sobre mi mandante objeto de la presente demanda, han hecho una intromisión ilegítima en su derecho al honor.

2º.- Como consecuencia de lo anterior, condene a los demandados, con carácter general, en la suma de 300.000 euros, o la que se determine por el Juzgador, como indemnización por los daños que esta intromisión ilegítima ha causado a Grupo Sergesa, S.A., graves daños morales, que deben ser indemnizados por los demandados y debiendo repartirse el 50% entre los trabajadores de la residencia cuyo derecho al honor y a la imagen, como aspecto externo del honor, ha quedado vulnerado, cantidad que deberá ser entregada a mi representada para su reparto entre su personal; y el otro 50% debe



dedicarse a la asociación, fundación y otra organización benéfica y no lucrativa que, con la finalidad de ayuda a los mayores, designe la Conserjería de Bienestar Social de la Junta de Castilla-La Mancha, todo lo cual se determinará en ejecución de sentencia.

3°.- Se ordene a los demandados a restablecer a la empresa perjudicada en el pleno disfrute de su derecho al honor mediante la inserción en los citados periódicos, también en los de divulgación digital, en la página Terra Actualidad en internet así como en el programa de televisión, y demás medios utilizados la oportuna rectificación con el texto literal de la sentencia condenatoria, en los cinco días siguientes en que sea firme la misma.

En concreto los periódicos son: Periódico El Decano de Guadalajara; periódico Guadalajara Dos Mil; periódico La Tribuna de Guadalajara; periódico Nueva Alcarria; periódico La Crónica de Guadalajara; periódico Henares al Día; periódico Diario de Toledo; periódico Azucahica; periódico El Digital Castilla- La Mancha; periódico Terra Actualidad; periódico La Vanguardia.es; periódico La Razón; periódico El Día y programa de TV "Más cerca" de Cadena Guadalajara.

4°.- Se impongan las costas a los demandados."

En síntesis indica la actora en su demanda que la Residencia "La Alameda" es una iniciativa pública dirigida por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha. A través de concurso público se encomendó su gestión privada a la demandante "Grupo Sergesa, S.A.". La citada Consejería elaboró los correspondientes criterios y pliegos técnicos y administrativos que rigen la contratación y concesión. En dichos pliegos se regularon los criterios de gestión para explotar el centro Residencia "La Alameda". La Consejería de Bienestar Social ha podido

comprobar como la actora ha cumplido escrupulosamente con dichos criterios. Además en el año 2005 la empresa demandante fue galardonada con el premio "Excelencia a la gestión residencial".

Continúa alegando que se ha constituido una asociación denominada "Residencias Dignas", formada por familiares de ancianos residentes en la residencia "La Alameda". La asociación ha tomado como objetivo a "Grupo Sergesa, S.A.", a través del centro asistencial "La Alameda" al que viene denunciando públicamente en cuanto a la gestión, asistencia, capacidad y profesionalidad de su personal. La asociación y los socios demandados, han venido realizando en varios medios de comunicación una serie de falsas manifestaciones que parten de la propia asociación, como entidad jurídica, y de los demandados como personas físicas, haciendo publicidad general de sus denuncias contra "Grupo Sergesa, S.A.". Indica la demandante que el contenido de tales denuncias es totalmente falso, difamatorio y atentatorio al honor y buena imagen, como aspecto externo o social del derecho al honor de la actora como persona jurídica, ya que puede atentar a la reputación de sus componentes, directivos y trabajadores de la residencia, citando la STC 139/1995.

En el Hecho Tercero de su demanda, la actora se refiere a las declaraciones en concreto que fueron vertidas por la Asociación "Residencias Dignas" y las demandadas contra "Sergesa, S.A.", en el periódico "El Decano de Guadalajara", con fecha 10 de noviembre de 2006, en el que se publicó un artículo titulado "Sombras en el hotel de cuatro estrellas. Familiares de ancianos de la residencia pública La Alameda denuncian abandono y descontrol. Bienestar Social rechaza las acusaciones" En el artículo se indica que la residencia fue inaugurada en el año 2003 como un hotel de cuatro estrellas. Sin embargo, sigue diciendo el artículo, "algunos familiares denuncian falta de control de la medicación, comidas

inadecuadas o insuficientes, falta de personal sanitario durante 24 horas del día, reutilización del material usado...Hay quien llega a hablar, incluso de "agudización de algunas enfermedades por mal control sanitario". Todas estas circunstancias les ha llevado a constituirse en asociación, "Residencias Dignas", que en apenas una semana de existencia ya cuenta con más de 40 socios.". Aporta el artículo como documento nº 2 de la demanda.

Doña Paula Simón, presidenta de la asociación, hizo comentarios en el texto de ese artículo en los que indica que hay falta de timbres y ausencia de barras en las camas, lo que provocó que una residente tras caerse de la cama, pasara varias horas en el suelo, falta de control de la medicación, que los empleados los hay que prestan magnífica atención y otros no, y que lo habitual es que ni siquiera lleguen a conocer a los empleados, ni estos a los pacientes, pues los salarios deben ser tan bajos que algunos apenas duran una semana".

Se sigue indicando en el artículo periodístico que otros miembros de la asociación denunciaban que "no se utilizaban guantes de uso médico desechable para atender a los enfermos, sino guante de fregar los platos, que eran reutilizados varias veces". Otras de las denuncias más graves que se incluyen en el citado artículo es que se interpusieron denuncias por los familiares de los internos incluso ante la Guardia Civil, al existir falta de personal sanitario en algunos turnos etc. (documento nº 2 de la demanda).

A continuación, la parte demandante aporta más artículos en los que los familiares denuncian en otros medios periodísticos la situación de los enfermos en la residencia y la falta de asistencia (docs.3, 4, 5, 6, 7,8 y 9 del escrito de demanda). El último artículo periodístico es de fecha 6 de diciembre de 2006.

Ante dichas manifestaciones en los medios, el Delegado de la Junta de Guadalajara declaró que la Junta realizaría un informe exhaustivo y mantendría la vigilancia permanente en la residencia "La Alameda". Esto se recogió en periódicos como "El Digital Castilla- La Mancha" de fecha 24 de noviembre de 2006, con el título "La Junta realizará un informe exhaustivo de la residencia" (doc. 11) y en el periódico digital "Henares al Día Guadalajara" de fecha 6 de noviembre de 2006, en el que se publicó un artículo titulado "La Junta hará un informe muy exhaustivo y mantendrá vigilancia permanente en la Residencia La Alameda", habiéndose realizado dichos informes.

También indica la actora que se emitió un programa de televisión que se ha hecho eco de las denuncias de la asociación "Residencias Dignas" contra la residencia "La Alameda". Este programa se titula "Más Cerca", de la televisión de Guadalajara, y acudieron la presidenta, vicepresidenta y vocales de la asociación para denunciar la dejación y abandono por parte del servicio de personal de la residencia.

En el Hecho Sexto de la demanda resume las principales quejas de la asociación, que se refieren a falta de control de medicación, poco personal y muy cambiante y problemas de higiene. Otros problemas particulares a que se refieren las quejas son timbres que no funcionan; no existencia de los cuatro turnos del cambio de pañal; el anterior presidente de los residentes fue trasladado con una falsa acusación por querer denunciar; utilización de guantes de fregar para atender a los ancianos en lugar de guantes de uso médico desechables; casos particulares de negación de atención médica a los ancianos. Todas estas denuncias se consideran por la demandante que son muy graves, especialmente la última de ellas.

Sigue alegando en el Hecho Séptimo de la demanda que en el año 2007 se han seguido formulando quejas de los familiares de algunos residentes en otros periódicos (docs. n° 14, n° 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24,), insistiendo que todas estas denuncias ante los medios realizadas por los familiares y la asociación son falsas.

A continuación indica la Letrada de la demandante que como eran falsas las noticias divulgadas por la Agencia EFE sobre esta cuestión basadas en las denuncias de doña Paula Simón y doña Margarita San José, con fecha 22 de febrero de 2007 la citada Letrada mandó al Secretario General y Director de la Asesoría Jurídica de la Agencia EFE un fax en el que se le comunicaba que la supuestas denuncias son falsas y por hechos inciertos. Indica que la Agencia EFE no ha contestado todavía.

Añade que además de lo anterior, existe un foro en internet de la asociación "Residencias Dignas" contra la residencia "La Alameda" (doc. 26, impresión del foro de internet).

En definitiva, insiste la actora en su Hecho Décimo que la presente demanda se interpone como consecuencia de las falsas denuncias públicas, acreditándose que las acusaciones vertidas en los medios de comunicación son falsas si se contrastan con el certificado expedido por la Delegación Provincial de fecha 23 de febrero de 2007, en el que se informa que tramitadas las inspecciones pertinentes no se ha observado ninguna irregularidad que debiera propiciar la apertura de un expediente sancionador (certificado al folio 61 de los autos, documento n° 27)

Afirma la demandante que todas estas denuncias públicas vertidas en los medios de comunicación le han causado un

daño moral que se calcula en 300.000 euros. El daño se ha producido porque la actora es una empresa privada que se dedica a gestionar residencias de mayores en régimen de adjudicación en concursos públicos y que su honor, imagen y seriedad en la gestión de estas actividades es lo que le permite acudir a los concursos, todo lo cual puede verse abortado de raíz con estas falsas acusaciones que se publican a los cuatro vientos sin comprobación ni verificación alguna. Afirma que el "Grupo Sergesa" es serio porque gestiona 1.214 plazas de residentes, 264 plazas de centros de día, 1000 usuarios a domicilio, 35.0000 usuarios de teleasistencia en toda España, y esas denuncias les pueden perjudicar en las concesiones. Dado que lo que pretende el "Grupo Sergesa" es la tutela sobre su derecho al honor, no quieren obtener un lucro con la presente demanda, siendo por ello que solicitan que la indemnización a la que cree tener derecho por vulneración del derecho al honor se reparta de conformidad con lo indicado en el apartado segundo del suplico de la demanda.



La asociación "Residencias Dignas" contestó a la demanda, alegando que las manifestaciones recogidas en los distintos medios de comunicación son informaciones veraces, prueba de ello son las numerosas quejas presentadas por numerosos familiares de los residentes de la residencia "La Alameda". Que los familiares acudieron a los medios de comunicación no con la finalidad de difamar o atacar al derecho al honor del "Grupo Sergesa", sino para ejercer su derecho a informar y expresar sus quejas y reclamación que como usuarios y consumidores de un servicio como es la asistencia de personas mayores en una residencia tienen, y que han contado hechos ciertos y veraces que se venían sosteniendo en la misma; han ejercido su derecho de opinión y expresión, pues las quejas y reclamaciones ante las administraciones y el "Grupo Sergesa", eran omitidas sin tomar medidas y poner solución al problema planteado; que las principales quejas eran porque el personal laboral no era suficiente, quedando desatendidos los ancianos;

había problemas con las cuestiones sanitarias, falta de higiene y administración de medicamentos, porque los trabajadores carecían de tiempo suficiente para cubrir las necesidades de todos los internos. Todo ello sin juzgar la profesionalidad ni capacidad de los trabajadores, más bien todo lo contrario, resaltando su profesionalidad, ya que muchos problemas se salvaban gracias a su esfuerzo y dedicación pese a contar la residencia con un número insuficiente de personal.

Manifiesta que la veracidad y certeza de los hechos recogidos en noticias de los periódicos quedan reflejadas en los escritos de queja que aporta y que son realizadas individualmente por los familiares de los internos.

Manifiesta la sociedad demandada que tras las reclamaciones verbales, como no surtieron efecto, se hicieron por escrito numerosas quejas, todas formuladas en los años 2005, 2006 y 2007, en las que se reconoce la profesionalidad de los trabajadores de la residencia, pero que no son suficientes en número para atender a los internos, por lo que se denuncia principalmente la falta de personal y las consecuencia que todo ello conlleva (falta de higiene y falta de aseo personal de los ingresados, falta de control de medicación, en definitiva falta de atención).

Añade que únicamente han querido denunciar la falta de personal en la residencia para cubrir las necesidades del centro, pero que nunca han dudado de la profesionalidad de los trabajadores que hacen lo que pueden y que en el programa de televisión solo ejercieron su derecho de queja como consumidores y usuarios. No se ha querido atacar a la empresa en sí, solamente intentar que se resolvieran con éxito las numerosas reclamaciones relativas a la carencia de personal. Por todo ello pide la asociación que se desestime la demanda.

También contestan a la demanda doña Paula María Simón Martín, doña Monserrat de la Cal de Mingo, doña Angelines Peñato Pérez, doña Ana M^a Viñuelas Marchamalo y doña Margarita San José Gordo. Indican que si bien las quejas y reclamaciones fueron respondidas por escrito por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, no obstante no consiguieron solucionar ninguno de los problemas que fueron objeto de reclamación, siendo por ello que aparecieron en distintos medios de comunicación con la finalidad de manifestar testimonio de todo lo ocurrido y de las dolorosas situaciones por las que habían pasado junto a sus familiares. Siendo la información que manifestaron ante los medios veraz y refiriéndose a asuntos públicos de interés general, consideran que no se ha vulnerado el derecho al honor de la entidad demandante, por lo que solicitan la desestimación de la demanda.



La Juzgadora de instancia, con fecha 28 de noviembre de 2008 dictó sentencia cuyo fallo fue del tenor literal siguiente: "Desestimo íntegramente la demanda planteada por el Grupo Sergesa, S.A., frente a la Asociación de Residencias Dignas, doña Paula María Simón, doña Monserrat de la Cal de Mingo, doña Angelines Peñato Pérez, doña Ana María Viñuelas Marchamalo y doña Margarita San José Gordo, en ejercicio de acción de tutela del derecho a honor, declaro no haber lugar a la misma, absolviendo a las demandadas de los pedimentos frente a ellas deducidas, con expresa condena en costas a la actora".

Contra la citada sentencia se alza la entidad "Grupo Sergesa, S.A.", alegando, en síntesis, error en la apreciación de la prueba por infracción del art. 217 de la LEC, porque a su entender no se ha valorado ni tenido en cuenta por la Juzgadora de instancia la totalidad de la prueba practicada en el procedimiento, incurriendo la sentencia en diversos errores: 1) Error en la determinación del fondo del procedimiento porque la Juzgadora no ha entrado a conocer la



causa que ha sido materia y objeto de la demanda, que son las graves acusaciones, difamaciones e imputaciones a la entidad así como al personal a su cargo y simplemente se limita a reconocer una falta de personal para justificar su fallo, falta de personal que nunca ha existido porque se ajustó a las ratios establecidas por la Conserjería de Bienestar Social y estos siempre se han cumplido; 2) error por falta de apreciación y toma en consideración de la prueba aportada en la demanda que acreditan las graves acusaciones, difamaciones e imputaciones producidas en los distintos medios de comunicación, única causa y motivo de la demanda, lo que lleva a pensar a la recurrente que la Juzgadora se ha limitado a dictar sentencia por las apreciaciones que tuvo en el acto del juicio y por las pruebas testificales de la parte demandada que reproduce y a la que refiere continuamente para llegar a una conclusión que nada tiene que ver con el fondo del procedimiento; error en la aplicación de los conceptos "libertad de expresión" y "libertad de información", vulnerándose el requisito de veracidad de las informaciones; que las manifestaciones realizadas en las declaraciones vertidas en el juicio por la parte demandada y sus testigos no dejan de ser meras apreciaciones de parte, añadiendo que los peritos de la demandada se limitaron a emitir un informe basado en meras informaciones de las demandadas sin comprobar la realidad existente. Por todo ello, solicita la revocación de la sentencia.

SEGUNDO.- En primer lugar se ha de determinar si las personas jurídicas pueden ser sujeto de derechos fundamentales y en consecuencia ver lesionado su derecho al honor.

La posibilidad de vulneración del derecho al honor de una persona jurídica es reconocida por la jurisprudencia de nuestro Alto Tribunal. En la reciente sentencia del Tribunal Supremo de fecha 7 de julio de 2009, en la que se citan otras anteriores, se indica textualmente que: "Así, como se exponía

en Sentencia de 9 de octubre de 1997 el honor, fama o prestigio de una persona jurídica es indudable e indiscutible; no se puede ofender a una persona física ni tampoco a una jurídica; una persona jurídica que es atacada en su buena fama, su prestigio o su honor, tiene indudablemente acción para su protección, sea persona jurídica de tipo personalista sea de tipo patrimonialista. A su vez, la Sentencia n° 139/1995, de 26 de septiembre, del Tribunal Constitucional, contiene una doctrina que puede resumirse de la siguiente manera: ninguna norma constitucional ni de rango legal impide que las personas jurídicas puedan ser sujetos de los derechos fundamentales; la Constitución contiene un reconocimiento de derechos fundamentales para determinados tipos de organizaciones; aunque el honor es un valor referible a personas individualmente consideradas, el derecho a su propia estimación no es patrimonio exclusivo de las mismas; el significado del derecho al honor ni puede ni debe excluir de su ámbito de protección a las personas jurídicas; la persona jurídica puede ver lesionado su derecho al honor a través de la divulgación de hechos concernientes a su entidad, cuando la difame o la haga desmerecer en la consideración ajena. Siguiendo esta doctrina, la sentencia de esta Sala de 14 de marzo de 1996 dice (fundamento 3°, número 3°, subapartado a): « (se refiere al honor), y la de 20 de marzo de 1997 dice: jurídicas». En consecuencia, esta Sala ha proclamado que la persona jurídica tiene derecho al honor, protegido constitucionalmente por el artículo 18.1 de la Constitución, regulado por la Ley 1/1982, de 5 de mayo y tiene legitimación activa en el proceso ejercitado para su defensa.

En la Sentencia de 4 de diciembre de 2008 se recuerda la doctrina expuesta en cuanto a la controversia derivada de la colisión entre dos derechos fundamentales, la libertad de expresión de un lado, y el derecho al honor de otro, ambos de proclamación constitucional en los artículos 20-1 a) y 18-1, respectivamente, de la Constitución Española. Sobre el derecho

al honor, viene diciendo esta Sala -por todas, Sentencia de 22 de julio de 2008, Recurso de casación 3004/2001 - que «el artículo 18.1 de la Constitución Española garantiza el derecho al honor como una de las manifestaciones concretas de la dignidad de la persona, proclamada en el artículo 10 del mismo texto constitucional. De él ha señalado la doctrina que se trata de un derecho de la personalidad autónomo, derivado de la dignidad humana (entendida como dignidad personal reflejada en la consideración de los demás y en el sentimiento de la propia persona), y dirigido a preservar tanto el honor en sentido objetivo, de valoración social -trascendencia-, (entendido entonces como fama o reputación social), como el honor en sentido subjetivo, de dimensión individual -inmanencia-, (equivalente a íntima convicción, autoestima, consideración que uno tiene de sí mismo) evitando cualquier ataque por acción o por expresión, verbal o material, que constituya según ley una intromisión ilegítima. Sin olvidar que el honor (Sentencias de 20 de julio y 2 de septiembre de 2004) "constituye un concepto jurídico cuya precisión depende de las normas, valores e ideas sociales vigentes en cada momento y con cuya protección se ampara a la persona frente a expresiones que la hagan desmerecer en la consideración ajena, al ir en su descrédito o menosprecio, o que sean tenidas en el concepto público por afrentosas"». Como indica la Sentencia de 21 de julio de 2008, «su protección jurídica se concreta a través del artículo 7.7 de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, conforme al cual tendrán la consideración de intromisiones ilegítimas en el ámbito de protección delimitado por el artículo 2 de la Ley la imputación de hechos o la manifestación 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 propia estimación».

Por tanto, de la doctrina jurisprudencial apuntada cabe afirmar que las personas jurídicas gozan de protección constitucional cuando ven lesionado su derecho al honor siempre que, a través de la divulgación de hechos concernientes a su entidad, sean difamadas o la hagan desmerecer en la consideración ajena.



La reciente Sentencia del Tribunal Supremo de 19 de febrero de 2009 se refiere a la colisión entre derechos fundamentales, concretamente entre el derecho al honor y el de libertad de información, indicando que: "El conflicto o colisión entre derechos fundamentales, como el que ahora se suscita, se explica porque ni siquiera los derechos que tienen tal consideración gozan de un carácter absoluto, siendo así que el propio derecho al honor se encuentra «limitado por los también fundamentales a opinar e informar libremente» -por todas, Sentencia de 20 de julio de 2004, citada en la de 22 de julio de 2008 -, siendo necesario ante esa ya clásica confrontación, determinar, en cada caso concreto, -y, por ende, en el supuesto enjuiciado-, cuál de ellos ha de considerarse preeminente y más digno de protección, o, dicho de otro modo, cuál de los dos derechos en conflicto ha de ser sacrificado en beneficio del otro.

Concretamente, cuando los derechos que entran en conflicto son el derecho al honor por un lado, y la libertad de información por otro, como es el caso, ha señalado la jurisprudencia de esta Sala, entre otras muchas, en Sentencia de 25 de febrero de 2008, las premisas fundamentales de que ha de partirse a la hora de efectuar el oportuno juicio de ponderación. Así, señala la antedicha Sentencia que «el art. 20.1 d) CE, en relación con el artículo 53.2 CE, reconoce como derecho fundamental especialmente protegido mediante los recursos de amparo constitucional y judicial el derecho a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión y el art. 18.1 CE reconoce con igual grado

de protección el derecho al honor. Cuando se produce una colisión entre ambos derechos debe prevalecer la protección del derecho a la información siempre que su objeto tenga interés general, es decir, verse sobre asunto de relevancia pública por la materia y por las personas y la información sea veraz (SSTS, entre otras, de 19 de julio de 2006, rec. 2448/2002, y 18 de julio de 2007, rec. 5623/2000, y SSTC 54/2004, de 15 de abril, ciento 58/2003, de 15 de septiembre y 61/2004, de 19 de abril). La libertad de expresión, igualmente reconocida en el art. 20 CE, tiene un campo de acción más amplio que la libertad de información (SSTC 104/1986, de 17 de julio y 139/2007, de 4 de junio), porque en tanto ésta se refiere a la narración de hechos, la de expresión alude a la emisión de juicios personales y subjetivos, creencias, pensamientos y opiniones. Comprende la crítica de la conducta de otro, aun cuando sea desabrida y pueda molestar, inquietar o disgustar a aquel contra quien se dirige (SSTC 6/2000, de 17 de enero, F. 5; 49/2001, de 26 de febrero, F. 4; y 204/2001, de 15 de octubre, F. 4), pues así lo requieren el pluralismo, la tolerancia y el espíritu de apertura, sin los cuales no existe «sociedad democrática» (SSTEDH de 23 de abril de 1992, Castells c. España, § 42, y de 29 de febrero de 2000, Fuentes Bobo c. España, § 43). Fuera del ámbito de protección de dicho derecho se sitúan las frases y expresiones ultrajantes u ofensivas, sin relación con las ideas u opiniones que se expongan, y por tanto, innecesarias a este propósito, dado que el art. 20.1 a) CE no reconoce un pretendido derecho al insulto, que sería, por lo demás, incompatible con la norma fundamental (SSTC 204/1997, de 25 de noviembre, F. 2; 134/1999, de 15 de julio, F. 3; 6/2000, de 17 de enero, F. 5; 11/2000, de 17 de enero, F. 7; 110/2000, de 5 de mayo, F. 8; 297/2000, de 11 de diciembre, F. 7; 49/2001, de 26 de febrero, F. 5; y 148/2001, de 15 de octubre, F. 4, SSTC 127/2004, de 19 de julio, 198/2004, de 15 de noviembre, y 39/2005, de 28 de febrero). Con carácter general, los requisitos que debe reunir la información para que la libertad

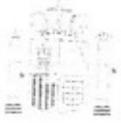


inherente a ella deba ser considerada prevalente respecto al derecho al honor son, en suma, los de interés general, veracidad y exposición no injuriosa o insultante».

La Sentencia de la Tribuna Supremo de 30 de junio de 2006 aclara lo que debe entenderse por información veraz cuando indica que «información veraz significa información debidamente contrastada o comprobada según los cánones de la profesionalidad informativa, excluyendo invenciones, rumores o meras insidias (SSTS 19 de julio de 2.004, 29 de junio y 18 de octubre de 2.005, 9 de marzo de 2.006, entre otras). No se exige una veracidad absoluta o plena, ya que si, por un lado, caben errores o desviaciones que no alteren la verdad esencial de la afirmación (SSTS 25 de enero y 31 de julio de 2.002, y 9 y 19 de julio de 2.004), porque la veracidad exigible no es sinónima de verdad objetiva e incontestable (S. 4 de marzo de 2.000 y 9 de julio de 2.004), y no equivale a realidad incontrovertible de los hechos (SS. 18 de abril de 2.000 y 9 de julio de 2.004), por otro lado, es suficiente que la información obtenida y difundida sea el resultado de una búsqueda que asegure la seriedad del esfuerzo informativo (SSTS 6 y 9 de julio y 2 de septiembre de 2.004, 18 de octubre de 2.005, 9 de marzo de 2.006)».

TERCERO.- Aplicando esta doctrina al caso de autos, se ha de observar si al ejercitarse la libertad de expresión o información por las demandadas resulta lesionado el derecho al honor de la entidad demandante, ahora recurrente, de suerte que se ha de valorar si la conducta de las primeras estuvo justificada por hallarse dentro del ámbito de las referidas libertades o si por faltar tal justificación se habría lesionado el derecho al honor.

Se ha de resaltar en primer lugar que asunto a tratar tiene un carácter noticiable y de interés general, ya que los hechos se refieren a la prestación de un servicio público en



la localidad de Azuqueca de Henares como es una residencia de la tercera edad, concurriendo el primero de los requisitos exigidos para el reconocimiento de la protección jurisdiccional que la Constitución otorga al derecho fundamental de derecho a la información, que no es otro que el hecho en sí tenga relevancia pública. En segundo lugar, según la doctrina indicada, otro requisito necesario es que la información que se transmita sea veraz, para lo cual se hace necesario revisar la prueba practicada en la instancia que, por cierto, no ha sido desvirtuada en esta alzada con las argumentaciones de la parte recurrente como luego se verá.

CUARTO.- De lo actuado resulta que la Residencia para mayores "La Alameda", es una iniciativa pública dirigida por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. A través de concurso público se encomendó su gestión privada a la entidad demandante-recurrente "Grupo Sergesa, S.A.". La Residencia fue inaugurada en el mes de diciembre de 2003. Son 120 ancianos los ingresados. Tras varias reclamaciones verbales realizadas por los familiares a los trabajadores de la residencia como consecuencia de distintos descuidos en el material y aseo de los residentes que no surtieron el efecto necesario, se hicieron por escrito numerosas quejas que constan el Libro de la Residencia durante los años 2005, 2006 y 2007, en las que si bien se reconoce la profesionalidad de los trabajadores de la residencia, se manifiesta que no son suficientes para atender a los internos, por lo que se denuncia principalmente la falta de personal y las consecuencia que todo ello conlleva (falta de higiene y de aseo personal de los residentes, falta de control de medicación, en definitiva falta de atención). La primera queja que aparece reflejada en la documental aportada es la de doña Montserrat de la Cal Mingo, de fecha 5 de febrero de 2005. Con posterioridad, se formularon muchas otras de distintos familiares de los residentes. Como ejemplo se indican las que aparecen en el



escrito de contestación a la demanda de la Asociación, todas ellas realizadas individualmente por los familiares y que se hallan debidamente acreditadas en los autos:

- Quejas de doña Montserrat de la Cal Mingo, hija de doña Benita de la Cal. Doña Benita es residente. En el Libro de la Residencia (documentos 49 a 67 del escrito de contestación de la Asociación, folios 256 a 280 de los autos) constan las quejas en las que se indica por doña Montserrat que visita a su madre a diario y que detectó deficiencias tales como descuido en el material de aseo (problemas con esponjas de aseo de cuerpo y cara, con resultado de infecciones en los ojos porque aparecen cambiadas de lugar) golpes en las piernas con sillas de ruedas, mala limpieza etc., todo ello provocado por la falta de personal. También formula una reclamación ante la Junta de las Comunidades de Castilla - La Mancha, Delegación Provincial de Bienestar Social de Guadalajara con fecha de presentación de 7 de julio de 2005 en la que se indica la existencia de poco personal auxiliar y sanitario (doc. n° 50, folio 258). Se aportan informes médicos (folio 68) y fotografías de doña Benita Mingo (documento 69) que demuestra el estado de sus piernas golpeadas por descuido en los traslados.

- Quejas de doña Margarita San José Gordo. Formula quejas y reclamaciones (quejas que se formulan desde el día 23 de noviembre de 2006, obrantes desde el documento n° 71 hasta documento n° 78, éste último de fecha 21 de enero de 2007). Es la hija del que fue residente de la residencia don Valerio San José. Se dice en ellas que no le lavan, que no le asean, que no le acuestan a su hora, que no le dan bien la medicación, etc. Que falleció solo y nadie se enteró; al ir a visitarle, se lo encontraron su mujer y una nieta muerto en la silla de ruedas.



- Quejas y cartas de doña Angelines Peñato Pérez. Hija de doña María Pérez (docs. 81 a 85, folios 331 a 344.). Consta que su madre se cayó, que le han suministrado mal la medicación, etc.

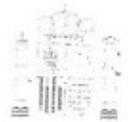
- Quejas y cartas de doña Paula María Simón Martín, hija de don Gumersindo Simón Gómez (documentos 87 a 100, folios 345 y ss). También presenta un escrito ante la Delegación de Bienestar Social de Guadalajara el 8 de julio de 2005- documento 101- , que lo firman otros familiares de los residentes, (folio 365) en el que indican la deficiencia de personal en la residencia y el cambio continuo del mismo. Otros escritos y reclamaciones a la administración se halla en los documentos 102 a 114, folios 369 a 377) En el documento 115 (folio 392) consta una denuncia realizada ante el Juzgado de instrucción n° 3 de Guadalajara por la falta de atención a su anciano padre que trajo como consecuencia la existencia de heridas ensangrentadas. Se abrieron diligencias previas (doc. 116 de los autos).

- Quejas de doña Ana María Viñuelas Marchamalo. Hija de los residentes don Felipe Viñuelas y de doña María Marchamalo Vázquez (documentos n° 118 y 119, folios 398 y 399). Se indica falta de atención por falta de personal y que se equivocan en la medicación.

- Quejas de don Ángel Luis Pinto Martín. Tiene ingresada en la residencia a su madre doña Mª de la Salud Martínez Muñoz (docs. n° 120 a 123, folios 400 a 403). Se denuncia falta de atención e higiene.

-Quejas de don Obdulio García y doña Francisca Gómez. Denuncian falta de cuidado y atención a los residentes (docs. 125 a 130, folios 415 a 419). Su madre está ingresada y denuncia falta de atención por golpes en las piernas.





Aunque las numerosas quejas presentadas ante la administración correspondiente tuvieron respuesta por escrito, no se solucionaron los problemas denunciados. Ante esta situación, los familiares de los residentes deciden asociarse, constituyéndose el día 2 de noviembre de 2006 la asociación "Residencias Dignas", de la que doña Paula María Simón Martín es Presidenta, doña Montserrat de la Cal de Mingo Vicepresidenta, doña Angelines Peñato Pérez, vocal; doña Ana M^a Viñuelas Marchamalo, vocal y doña Margarita San José Gordo, vocal, todas ellas demandadas en los presentes autos.

El primer artículo de periódico que se publica sobre el asunto es de fecha 10 de noviembre de 2006 (documento n° 2 de la demanda), cuando ya existía la asociación, en el que se denuncia por los familiares la falta de control de medicación, de comidas, falta de personal sanitario etc. No obstante, doña Paula Simón en concreto hace constar que los profesionales prestan una magnífica atención a los residentes, pero que son insuficientes en número, que el personal trabajador es muy cambiante, y que en los casos de urgencia los residentes se encuentran desatendidos.

Se publicaron sucesivos artículos en diversos periódicos de la zona, en los que se resalta la falta de atención a los residentes. El último al que se hace alusión es el de fecha 23 de febrero de 2007 (documento n° 20 de la demanda).

Doña Paula María Simón Martín, como presidenta de la asociación "Viviendas Dignas", presentó escritos ante la administración. Consta en autos escrito de fecha 23 de noviembre de 2006 (documento 135, folios 424 y 425) ante la Gerencia de Atención Primaria del Servicio de Salud de Castilla la Mancha (SESCAM), en la que denuncia que todos los problemas vienen dados en la residencia por falta de personal al cuidado de los ancianos. No obstante, reconoce la profesionalidad de los trabajadores del centro.



CUARTO.- En cuanto a las declaraciones practicadas en el acto del juicio, y en lo que aquí interesa, se ha de tener en cuenta lo siguiente:



Doña Paula María Simón Martín, presidenta de la "Asociación de Residencias Dignas", reconoció que había realizado declaraciones en la prensa y que nunca mandó notas de rectificación a ningún periódico. Declaró que asociación tiene una página en la Web en la que existe un foro público en el que se reflejan denuncias de terceras personas pero que ella no lee todo lo que allí se publica; que la Asociación ha tenido un "chiringuito" autorizado por los distintos partidos políticos IU, PSOE y PP, pero niega que allí se produjeran denuncias hacia el "Grupo Sergesa", siendo que el "chiringuito" se utilizó para obtener fondos para poder pagar a los abogados (dado que habían sido demandadas) ; que nunca ha denunciado la Asociación que la ratio de personal no se cumpliera en la Residencia, pero que la deficiencia de personal era alarmante. Afirma que las denuncias se referían a la falta de personal y han dado lugar a la elevación del la ratio, con la incorporación de 12 auxiliares y una enfermera más. Indica que puso denuncias desde que ingresaron sus padres en el mes de diciembre del año 2003. Insiste en que el personal era insuficiente; que se reunió la asociación con la dirección de la Residencia y se les pidió colaboración para acompañar a los residentes al hospital, pero había familiares que no podían hacerlo por falta de tiempo. Además añade que, a su entender, la ausencia de auxiliar debe ser prevista por la propia Residencia.

Doña Ana María Viñuelas Marchamalo, vocal, indica que la Asociación se creó para denunciar las deficiencias; manifestó que en ocasiones la ausencia de personal tuvo incidencias no solo en la falta de atención sino también en la falta de medicación, representando también un grave problema en la

higiene de los ancianos allí residentes. Afirma que pese a que el personal estaba insuficientemente preparado, su colaboración era la que permitía salvar la situación.



El Representante Legal del "Grupo Sergesa, S.A.", no reconoce en su declaración que el personal fuera insuficiente. No obstante, si reconoció que el personal se ha elevado en la actualidad; que el servicio de calidad no le informó de ninguna deficiencia y que las quejas entran dentro del ámbito normal. El precio del servicio es en atención a la ratio de personal. Reconoce la falta de permanencia de los trabajadores que es normal en el sector. No tiene constancia de las quejas por parte de directores que hayan pasado por la empresa; que él ha sido quien ordenó la interposición de la presente demanda, al considerar que las denuncias no eran ciertas; que ellos mejoraron la oferta de las ratio. Aunque los del pliego eran de 20 personas, su oferta fue de 24; no solo se mejoró eso sino que un par de años después incrementaron tres personas más cuando las condiciones originales eran de 20. El incremento fue unilateral del "Grupo Sergesa" sin contraprestación por parte de la Junta. Reconoce que los acompañamientos a los hospitales, hasta tres y cuatro diarios, suponen la carencia de auxiliar que les acompaña en el centro. Afirma que la lesión de la información dada por las demandadas era evidente porque causaba una alarma que no solo perjudica a la marca, sino que afectó a los clientes tanto públicos como privados, por lo que tomó la decisión de interponer la demanda en defensa del colectivo y de los profesionales.

El testigo don Fermín Mínguez Orayen fue director de la Residencia desde el mes de diciembre de 2006, trabajando en la actualidad para el "Grupo Sergesa", aunque en diferente puesto. Afirma que las ratios de personal han sido cumplidas siempre según la normativa vigente y cuando él entró se estaban superando; que tuvo conocimiento de la existencia de la asociación "Residencias Dignas", con la que en un principio

mantuvo reuniones para poner en común las deficiencias, pero al final, dado que la única reclamación era el aumento de personal que se determina por la Junta en el plazo de adjudicación precio-plaza-día, no tenía capacidad para variarlo; el aumento de ratio se pagaba por parte de la empresa. En cuanto a la obligación de acompañar a los enfermos residentes al hospital, les planteó a la asociación que beneficiaría el acompañamiento por parte de los familiares sin obtener respuesta favorable, lo que supuso que el auxiliar tuviera trabajos externos a los de la propia Residencia. Cree que en ocasiones se confunde el límite entre la Residencia y el Hospital. El médico, según la normativa de la Junta, debe estar de lunes a viernes, ni fines de semana ni noches. Las noticias en los medios de comunicación generaron alarma social entre familiares y proveedores, a lo que se añadió la dificultad para encontrar personal. La presión llevó a que parte de los trabajadores abandonaran su puesto, porque junto a lo desagradable del trabajo se añadía la presión informativa. No ve congruente que se denuncie al Grupo y que se diga que el personal de la Residencia es buenísimo. Indica que las ausencias de auxiliares, si se trata de una urgencia, no están cubiertas, si es una cita médica, están previstas. Es cierto que en ocasiones el auxiliar tiene que salir dos o tres veces al día. Si es una cita médica se intenta cubrir y si es una urgencia no hay forma de preverlo pero se intenta favorecer a que los familiares acompañen al residente al hospital. Cuando fue director se hicieron encuestas de calidad de los servicios. La última que se hizo dio un "cinco con algo". Se valora en qué puntos está más baja la gestión, entre ellos lo que más bajaba era el tema de las comidas. También indica que desconoce los informes de la Junta del año 2007, en los que se indica "serios problemas de atención". No obstante, reconoce saber que la Junta ha aumentado el 40% del personal, hecho que agradece a la Junta.



La testigo doña Carmen Sanz Carrión fue directora de la Residencia desde la primavera del año 2004 hasta el año 2006. Declaró que actualmente no trabaja para el "Grupo Sergesa", pero ocupa un puesto similar. Cuando ella era directora se constituyó la asociación, existiendo problemas y conflictos desde los primeros momentos. Le consta que se cumplió con la ratio de personal. Manifiesta que la edad media de los residentes era muy elevada, entre 85 y 90 años. Cuando un acta determina la falta de personal en un momento puntual es por causa de las salidas a hospitales. Cada vez que se necesitaba realizar una salida porque había una cita en el hospital, con cada residente tiene que ir un auxiliar. Se pedía colaboración a la familia. Si las salidas eran pautadas se preveía la situación, pero si se trataba de urgencias, no se preveían.



Don Juan Francisco Hermosilla Ayuso, representante de CCOO en el área de sanidad, manifestó en la testifical practicada que por el cargo que ostenta tiene relación con los trabajadores de la Residencia "La Alameda", los cuales se quejaban de la falta de personal, la escasez de la plantilla y ello se agravaba cuando sus ausencias no eran cubiertas, debiendo asumir por tanto una mayor carga de trabajo. No podían llegar a hacer lo más esencial para poder atender las necesidades de los ancianos, siendo esa la queja fundamental. Llegó a su conocimiento que determinados trabajadores denunciaron los hechos que se estaban produciendo en la Residencia. Apoyaron por propia iniciativa a la Asociación.

Don Teodoro Alonso Concha manifestó en la prueba testifical practicada que no es ni ha sido miembro de la Asociación "Residencias Dignas". Tiene conocimiento del servicio que se prestaba por el "Grupo Sergesa" en la Residencia porque sus padres fueron residentes. Ambos fallecieron antes de que se fundara la Asociación. Al principio estaban satisfechos porque la residencia tenía unas instalaciones perfectas, pero fueron comprobando con el tiempo

que la Residencia tenía deficiencias estructurales, los problemas eran de fondo, como poco personal y rotación del mismo. Todo ello incidía en el servicio. Se formularon protestas que no surtieron efecto. Los propios trabajadores mostraban su insatisfacción. Estima que las reivindicaciones llevadas a cabo por la Asociación se corresponden con la realidad que él percibió. Se encargó de difundir mediante dos escritos la problemática de la Residencia, titulados "Malestar y Bienestar Social" y "Residencias Dignas". Para el testigo, la falta de calidad del servicio era la nota determinante.



Don Javier Arribas Aguirregaviria, trabajador del Centro de Salud de la localidad de Azuqueca de Henares desde hace diecisiete años, manifestó que el Centro de Salud tuvo problemas de exceso de trabajo motivado por las llamadas que se hacían desde la Residencia "La Alameda". Esta situación fue comunicada al Director del Centro, después al "Grupo Sergesa" y por último a la Consejería, comunicándoles que, a su juicio, el personal era escaso sobre todo a nivel de enfermería. Manifiesta que en el último año y medio ya no ha tenido que acudir a la Residencia.

Doña Ana María Morgado García trabajó en la residencia durante cuatro años. Cree que los trabajadores eran lo que la ratio manda. Hubiera sido mejor que hubiera habido más personal.

El perito de parte de las demandadas que acudió al acto del juicio contestó a las preguntas en su nombre y en el de sus compañeros firmantes del informe. Manifiesta que los firmantes no han sido testigos personales de los hechos. Para la elaboración del informe han manejado sobre todo las contestaciones de la Consejería de Bienestar Social; los errores fundamentales son por falta de medicación añadiendo que la falta de personal origina disfunción. Reconocen que los

Letrados de la Asociación les han facilitado la información necesaria para elaborar el informe.



QUINTO.- Examinadas por la Sala las pruebas practicadas en los autos, tanto testificales como documentales, que ha sido muy abundante, y tras la valoración conjunta de todas ellas, lo cierto es que se ha conseguido probar por las codemandadas la veracidad de la información suministrada que coincide con el contenido vertido en las quejas, reclamaciones y denuncias reiteradas por parte de los familiares de los residentes. Aunque de los informes emitidos por la Gerencia Territorial de los Servicios Sociales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se desprende con carácter general que el servicio prestado es conforme con las condiciones de autorización y que el personal cumple "ratios", lo cierto es que independientemente de que en un principio la ratio era la lícitada, se ha demostrado que el personal era insuficiente, siendo por ello que con posterioridad tuvo que elevarse considerablemente. Todo ello unido a la prueba practicada en los autos demuestra que ha sido una realidad el hecho de que la Residencia adolecía de una grave insuficiencia de personal con toda la falta de atención a los residentes que ello conlleva.

La declaración del representante Legal del "Grupo Sergesa", demuestra que se producen traslados de residentes al hospital unas tres o cuatro veces al día, que son de carácter urgente y que ellos no pueden prever, al ser urgentes, la suplencia del auxiliar que les acompaña. Estamos de acuerdo con la Juzgadora de instancia cuando indica que, si estas situaciones se producen a diario, es posible la prevención y también es evitable la circunstancia de que se produzca falta de personal en el interior de la residencia como consecuencia de las salidas externas. La falta de previsión en ese sentido supone una deficiencia grave en el funcionamiento de la residencia, que unido a la media de edad

Administración
de Justicia

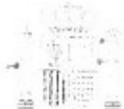
de los residentes (entre 85 y 90 años,) crea una necesidad especial por ser la mayoría usuarios dependientes. En definitiva, la entidad recurrente debió poner en conocimiento de la Junta de Bienestar esta circunstancia con el fin de demostrar que las ratios de personal eran insuficientes según el convenio firmado.

Por otro lado, los informes de inspección obrantes en los autos ponen de relieve la existencia de los graves problemas de atención y malestar entre familiares y usuarios residentes reflejados en las quejas formuladas por las demandadas. La realidad ha sido que como consecuencia de los hechos acaecidos, la Junta se ha visto obligada a efectuar un cambio de ratio en la Residencia "La Alameda", aumentando en un 40% el personal auxiliar (declaración de don Fermín Minués Orayen), lo que justifica las quejas y denuncias efectuadas por las recurridas por defecto de personal. De las actas de inspección se desprende también la existencia de deficiencias en el servicio de atención correspondiente a titulados, así como la excesiva movilidad del personal que afectaba a la calidad de vida de los residentes. Por las declaraciones vertidas se destaca que durante mucho tiempo hubo falta de médico adscrito a la residencia, cuando lo cierto es que su presencia es a todas luces necesaria por las circunstancias de salud y por la edad que tienen los residentes, que como se ha indicado, son en mayoría personas dependientes.

SEXTO.- Del análisis de todas las pruebas cabe concluir que en el caso de autos concurren los presupuestos precisos para confirmar la prevalencia del derecho a la información que ejercitaron las demandadas frente al derecho al honor que esgrime la actora, hoy recurrente, no resultando controvertido en el presente caso el evidente interés general de los hechos acaecidos, siendo veraces las informaciones difundidas en los medios de comunicación. Incluso se ha acreditado que los trabajadores de la Residencia denunciaron estos hechos.



Madrid



Siendo veraz y noticiable (por ser de interés general) la información difundida por las demandadas, debe considerarse legítimo el ejercicio del derecho de información llevado a cabo, por cuanto concurren, como se ha dicho, los dos requisitos, que la información sobre la falta de personal y lo que ello conlleva ha sido veraz, y que la información se desenvuelve en el marco del interés general del asunto a que se refiere, en lugar de servir de mera satisfacción para la curiosidad ajena. Se ha probado que la gestión de la empresa recurrente se efectuó con una clara deficiencia de personal que ocasionó graves incidencias en el cuidado de los ancianos, que se produjeron graves deficiencias en la atención de los mismos y que todo ello generó una grave pérdida de confianza tanto en los residentes como en sus familiares, que tuvieron que sufrir situaciones de angustia y preocupación. Todo ello tiene incidencia negativa sobre la calidad del servicio que se presta por la recurrente, y en consecuencia, no puede estimarse la petición solicitada por la empresa "Grupo Sergesa, S.A.", de considerar la existencia de una intromisión, con la información difundida, en su derecho al honor.

Los razonamientos expuestos llevan a la Sala a desestimar el recurso de apelación y confirmar la sentencia de instancia.

SÉPTIMO.- Al desestimarse el recurso de apelación y confirmar la sentencia de instancia, procede imponer las costas causadas en la presente alzada a la parte apelante, en virtud de lo dispuesto en el art. 398 en relación con el 394 de la LEC.

Vistos los artículos citados y demás de general y pertinente aplicación,



FALLAMOS

Que desestimando el recurso de apelación interpuesto por la Procuradora de los Tribunales doña María Ángeles Martín Martín en nombre y representación del Grupo Sergesa, S.A., contra la sentencia dictada en fecha 28 de noviembre de 2008 por el Juzgado de Primera Instancia número 33 de los de Madrid en los autos de juicio ordinario seguidos al número 62672007 de los que el presente rollo dimana, debemos confirmar y confirmamos la referida resolución, con imposición de las costas causadas en la presente alzada a la parte apelante.

Así, por esta nuestra Sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

A r. r

PUBLICACION.- Firmada la anterior resolución es entregada en esta Secretaría para su notificación, dándose publicidad en legal forma, y se expide certificación literal de la misma para su unión al rollo. Certifico.

