

Radicación No. 110014003007-2022-00849-00

Accionante: MARIA INES CARRASCO GONZALEZ.

Accionada: CLARO COLOMBIA

Vinculadas: DATA CREDITO Y CIFIN.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., dieciocho de agosto de dos mil veintidós.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por la señora MARIA INES CARRASCO GONZALEZ en contra de CLARO COLOMBIA y como vinculadas DATA CREDITO y CIFIN.

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Narra en síntesis que, el 4 de febrero de esta anualidad, recibió un mensaje de texto en su celular de parte de la accionada CLARO, donde le solicitaban confirmación de una compra de un celular Samsung Galaxy S21F y le presentaban dos opciones “(1. Si reconozco la compra, 2. No reconozco la compra)”, y que, luego le llegó otro mensaje en donde le solicitaban otra confirmación de compra de un celular Samsung Galaxy A52 1, por lo que inmediatamente digitó la opción 2 que no reconocía la compra; pero que sin embargo, se comunicó con su asesora corporativa, así como a la línea de atención al cliente, en donde le informaron que no se evidenciaba ningún trámite o compra, de allí que asumió que el trámite que intentaban hacer a su nombre, había sido declinado.

Indicó que, el 26 de mayo de este año, le fue enviado por correo electrónico, un cobro realizado por CLARO COLOMBIA, por virtud de unos equipos que nunca fueron comprados ni autorizados por ella, resaltando que según las facturas No. E5576021442 y E5575924784, allí aparece su nombre con una dirección que no corresponde a la suya, por lo que se comunicó con CLARO, en donde le informaron que dicho cobro corresponde a la compra de 2 celulares “*Samsung Galaxy A52*” y “*Samsung Galaxy S21F*”; señalando que conocido lo anterior, procedió a instaurar la respectiva denuncia penal ante la Fiscalía, por el delito de falsedad personal, así como que, radicó un derecho de petición, ante CLARO, en donde manifestó que desconoce la suscripción de los contratos de servicios móviles No. 1.44102030 y 1.44102875, así como los de compra venta de los equipos terminales con referencias No. 9876540096478893 y 9876540096481442, así como puso en conocimiento la denuncia penal, pero que como respuesta de parte de CLARO, se le indicó que los servicios habían sido contratados con autorización expresa y voluntaria, anexándole copia de los contratos e invitándola a cancelar la deuda pendiente, situación por la que señala, que verificados dichos documentos, la firma digital no corresponde a la realidad, considerando que a la fecha y con las pruebas aportadas, CLARO no le ha dado respuesta de fondo a su solicitud.

Refirió igualmente que, CLARO le efectuó un reporte negativo ante las centrales de riesgo, afectándole su vida crediticia, no siendo justo que ante la falta del deber objetivo de cuidado por parte de CLARO COLOMBIA, tenga que soportar una vulneración de derechos fundamentales, por lo que acude al presente mecanismo constitucional, para que se ordene a CLARO a suspender el cobro de los celulares mencionados, hasta tanto quede demostrada la comisión del delito de falsedad por parte de la Fiscalía o Juzgado Penal, así como se ordene la eliminación del reporte negativo que se encuentra registrado a su nombre.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: MARIA INES CARRASCO GONZALEZ.

Accionada: CLARO COLOMBIA

Vinculadas: DATA CREDITO Y CIFIN.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo del derecho fundamental al debido proceso y de petición.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA:

Señaló que, verificado su sistema, evidencian que el 4 de febrero de este año, la señora MARÍA INES CARRASCO GONZALES, adquirió dos equipos celulares con esa compañía, el cual dio origen a las obligaciones No. 9876540096478893 y 9876540096481442, las que presentan mora desde la factura de febrero, con saldo a la fecha de \$4.532.492,68 cada una.

Que en lo referente al derecho de petición radicado el 1 de junio de esta anualidad, el mismo ya fue contestado a la accionante; que en lo atinente al reporte, al momento de la suscripción de los contratos, se dio la autorización para verificar, procesar, administrar y reportar toda información pactada en los contratos y lo correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas; así mismo, que procedieron con las notificaciones previas al reporte conforme la ley lo impone.

Indicó que teniendo en cuenta las peticiones de tutela, por el cual pretende que se suspenda el cobro de las obligaciones, claramente es un asunto contractual, lo cual tiene su propia vía procesal, no siendo la tutela la llamada a dilucidar tal asunto y por tanto resulta improcedente la misma.

Considera que, teniendo en cuenta lo anterior, es evidente que no le ha vulnerado ningún derecho fundamental a la accionante, ya que ha actuado conforme a la ley.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES VINCULADAS:

CIFIN (TRANSUNIÓN): Dice que, en cuanto al derecho de petición, según lo dicho en la tutela, fue presentado a un tercero y no a

esa entidad, de ahí que esa entidad no le esté vulnerando derecho alguno a la tutelante y por ende debe ser desvinculada del presente trámite.

Igualmente, indicó que la accionante debe dar cumplimiento a las previsiones del artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, que adicionó los numerales 7 y 8 en el numeral II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, esto es que, cuando se presenta una supuesta suplantación del titular de la información y este aduce ser víctima del delito de falsedad personal, tiene que presentar petición de corrección ante la fuente de la información, adjuntando para el efecto las pruebas que considere pertinentes, de allí que el trámite de tal reclamación y su resolución no le corresponde al operador, ya que es la fuente la responsable de realizar la investigación interna correspondiente para determinar si existió o no la suplantación que se reclama, para luego informar al operador y se incluya en el historial de crédito del titular la leyenda de *“Víctima de Falsedad Personal”*, así como indicarle al operador cómo modifica dicha información.

Así mismo, refirió que CIFIN como operador de información, no es responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reportan las fuentes de operación, ya que al no tener una relación directa con el titular, tienen la imposibilidad fáctica de conocer el detalle de la relación de crédito, configurándose la figura de la falta de legitimación en la causa por pasiva.

Que en todo caso, una vez efectuada la verificación en su base de datos, tienen que en el historial de crédito de la accionante el día 4 de agosto esta anualidad a la hora de las *“26:27:27”*, frente a la fuente de información CLARO COLOMBIA, evidenciaron *“Obligación No. 481442, con estado en MORA, con vector numérico de comportamiento 3, es decir, más de 90 días de mora, al corte de 30/6/2022”* y *“Obligación No. 478893, con estado en MORA, con vector numérico de comportamiento 3, es decir, más de 90 días de mora, al corte de 30/6/2022”*, y que por ende, no puede ser condenada, pues en el rol de operador no es responsable de los datos que, le son reportados por la fuente, puesto que este no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, salvo que, sea solicitado por la fuente.

DATA CRÉDITO (EXPERIAN): Indicó que, en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódicamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las correspondientes novedades; que en cuanto al dato objeto del reclamo, según consta en la historia de crédito expedida el 5 de agosto de esta anualidad, a la hora de las “2:58 pm”, se evidencia *“Las obligaciones identificadas con el No. 096478893 y No. 096481442, adquiridas por la parte tutelante con COMCEL SA (CLARO TECNOM FINANCA) se encuentran abiertas, vigentes y reportadas por dicha Fuente de Información como ESTA EN MORA”*, por lo que esa entidad como operador de información, no puede proceder a la eliminación del dato negativo en la medida que, solo registra en la base de datos la información que le reporta la Fuente de Información respectiva, entidad que es quien tiene el vínculo o relación comercial o de servicios con el Titular y, en esa medida, es quien conoce la situación o comportamiento de pago de este.

Señaló que EXPERIAN COLOMBIA – DATA CRÉDITO, no tiene responsabilidad alguna respecto de una eventual omisión por parte de CLARO frente a la petición aludida por la accionante, no siendo entonces la encargada de darle solución a las pretensiones del amparo y por ello es claro que, la tutela no puede prosperar contra esa entidad, solicitando se le desvincule del presente trámite.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa

judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En este evento, esgrime la accionante la vulneración de sus derechos fundamentales, pues según aduce que, fue víctima del delito de estafa personal, debido a dos obligaciones que señaló no contrajo con la entidad accionada, solicitando en este escenario de tutela, se proceda con la suspensión del cobro de las mismas, mientras no se resuelva la denuncia que presentó, y así mismo, se proceda con la eliminación del dato negativo, lo cual fue replicado, por las entidades accionada y vinculadas, en los términos esbozados en los escritos de contestación al presente amparo.

Ahora bien, la Corte Constitucional ha insistido en remarcar a través de su jurisprudencia, el carácter subsidiario y residual que reviste la acción de tutela, de manera tal que existiendo otros medios de defensa para el reclamo de los derechos que consideran las personas les han sido vulnerados, es menester agotar previamente estos, ante el juez natural que deba conocer del asunto, y en uso de las acciones ordinarias que ha previsto el legislador para determinado evento, teniendo en cuenta que el presente mecanismo constitucional fue instituido con el único fin de salvaguardar los derechos fundamentales de las personas cuando no esté contemplado otro mecanismo judicial idóneo para la garantía de éstos, o cuando existiendo éste nos encontremos ante un perjuicio irremediable, no así para relevar, se insiste, al juez que deba conocer del asunto en particular.

En este orden de ideas, una vez revisado el plenario así

como las pruebas documentales arrimadas al expediente y lo señalado por los extremos del presente amparo, las discrepancias que dan fruto al presente amparo constitucional, es la existencia y/o validez de los contratos de Servicios Móviles No. 1.44102030 y 1.44102875, y los contratos de compra venta de equipos terminales No. 9876540096478893 y 9876540096481442 por parte de la aquí demandante, de allí que sin hesitación alguna, se concluye que entre las partes media un vínculo contractual, el cual no puede desatarse a través del presente amparo constitucional al existir otros medios idóneos para ello.

En efecto, debe tenerse en cuenta por la accionante que para la defensa de los derechos que considera vulnerados, tal como se acotó en párrafos precedentes, debe acudir ante la autoridad competente y/o juez natural que deba conocer del asunto y en uso de los medios previstos por el legislador, debiendo resaltar, que inclusive como la misma accionante señaló, ya acudió ante la Fiscalía mediante denuncia penal, de allí que sin duda, no puede dársele a la tutela una connotación de instancia adicional o paralela a las creadas para tal fin; además, que no advirtiéndose para nuestro caso la configuración de un perjuicio irremediable, pues no se observa una ninguna situación que comporte inminencia, urgencia o gravedad, por ende la presente acción se torna improcedente, en virtud de su carácter subsidiario y residual.

Ahora, en cuanto a la petición de eliminar el reporte negativo, tenemos que la accionada CLARO COLOMBIA al contestar el presente amparo señaló que el reporte ante las centrales de riesgo era por virtud de la mora en las obligaciones contraídas en los contratos firmados por la accionante y por ende la información remitida a las centrales de riesgos goza de veracidad, el despacho no advierte en qué sentido pueda aparecer la vulneración a los derechos irrogados por la actora, en virtud de que si figura en la base de datos de las centrales de riesgo, es precisamente por virtud de no encontrarse al día de sus obligaciones adquiridas, o por lo menos, no se ha demostrado y/o declarado por autoridad competente, de que efectivamente estas no fueron contraídas por la señora CARRASCO GONZALEZ, de allí que se denegará tal petición.

De otra parte, la accionante alegó un desconocimiento al derecho de petición elevado el 1 de junio de esta anualidad, sin embargo,

cabe destacar, que si bien es cierto toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, también lo es que necesario que, a efectos de obtener respuesta alguna, es su deber demostrar así sea de forma sumaria, que presentó la petición e indicar lo pretendido, lo que no aconteció en el presente asunto, por cuanto solo se probó lo primero, esto es, que presentó una petición, pero no lo concretamente requerido.

Sobre este tema, la Corte Constitucional, resaltó: “... *La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.* Sent T - 997 de 2005. (Negrillas fuera del texto).

Así entonces, una vez analizada la situación fáctica y el material probatorio que obra en la actuación, se tiene que la demandante si presentó un pedimento ante CLARO COLOMBIA, pues de ello da cuenta la misma compañía demandada, quien indicó que, a la petición elevada el 1 de junio de 2022 por la actora, le había dado contestación el 21 de junio de este año, indicándole que efectuadas las revisiones y validaciones del caso, concluyen que los servicios contratados fueron activados el 4 de febrero de 2022 conforme a su autorización expresa y voluntaria, adjuntándole la copia de los respectivos contratos, e indicándole que se encuentra en mora por dichos conceptos.

Ahora, fácil es colegir que, al no haberse aportado al presente asunto, prueba de que efectivamente el escrito allegado por la tutelante como anexo al presente amparo y visto a folios 10 y 11 del archivo digital de tutela, fue el que realmente presentó el 1 de junio de 2022, la verdad sea dicha, no se puede amparar el derecho fundamental invocado,

por cuanto el despacho desconoce lo efectivamente demandado por la tutelante señora MARIA INES CARRASCO GONZALEZ, y por tanto, no se puede inferir por esta sede judicial si con la misiva remitida por la entidad accionada, se le dio o no realmente respuesta concreta y concisa y de fondo al derecho de petición endilgado, para efectos de conminar o no a CLARO COLOMBIA, conforme a la contestación emitida.

Y es que, si bien la acción de tutela reviste un trámite desprovisto de formalidades, no por ello se encuentra exento de por lo menos un mínimo de evidencia que, permita inferir la situación fáctica esbozada, esto es, que se acompañe de las pruebas correspondientes, punto sobre el que también, ha destacado la Corte Constitucional, en sentencia T-864 de 1999, que *“[h]a sido reiterada la jurisprudencia de esta Corporación, en relación con la necesidad de acreditar la vulneración o amenaza de un derecho fundamental, pues es indispensable “un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o en el menoscabo material o moral” del derecho cuya efectividad se solicita a través de la acción de tutela. Quien pretende la protección judicial de un derecho fundamental debe demostrar los supuestos fácticos en que se funda su pretensión, como quiera que es razonable sostener que quien conoce la manera exacta como se presentan los hechos y las consecuencias de los mismos, es quien padece el daño o la amenaza de afectación”*.

De otra parte, en cuanto a las entidades vinculadas, baste con decir que, conforme a los hechos narrados y peticiones invocadas por la accionante en este asunto, el despacho no avizora que se le esté conculcando derecho alguno por parte de estas, y por ende no emitirá pronunciamiento en su contra.

En resumen, y teniendo en cuenta lo aquí esgrimido, es lo cierto que debe desestimarse el amparo aquí formulado, como a continuación se declarará.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela invocada por la señora MARIA INES CARRASCO GONZALEZ, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ