



**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., veintidós (22) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2024-00369-00
ACCIONANTE: CLAUDIA LUCERO AVILA.
**ACCIONADA: AVON COLOMBIA S.A.S., y NATURA
COSMÉTICOS LTDA.**

Procede el Despacho a resolver las acciones de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela que el accionante **CLAUDIA LUCERO AVILA** identificada con cédula de ciudadanía No. 35.525.437, en síntesis, se inscribió como consultora de belleza con la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S., y NATURA COSMÉTICOS LTDA**, por lo que adquirió productos con dicha sociedad en el mes de diciembre y pagando los mismos en el mes de enero del año que transcurre, sin embargo, para el 25 del mismo mes le realizaron llamada telefónica solicitando el pago de los productos que adeudaba, empero a pesar de haber cancelado la suma pedida no le habían expedido paz y salvo, generando que en los meses de febrero y marzo continuaran los mensajes de cobro a su teléfono celular.

Razón por la que tuvo que establecer varias veces comunicación telefónica con el servicio al cliente de la accionada para indicar su pago efectuado, no obstante, para el 29 de febrero, le informaron que no registraba deuda alguna, así como ya se había expedido paz y salvo. Luego, se comunicó también con la empresa de cobranza **CONTACTO SOLUTIONS** quienes le precisaron comunicar el reporte a la accionada para realizar los ajustes correspondientes.

Aseguró que, a pesar de lo ocurrido, continuaron los mensajes de cobro, obligándose a realizar nuevamente llamada a la accionada para insistir en dejar de ser contactada para el cobro de lo ya pagado, así como, asegura, solicitó ser retirada de su base de datos de cobro, siendo desestimada su petición por haber autorizado el tratamiento de sus datos.

Finalmente, en el transcurso de la tutela, allegó memorial la accionante informando que recibió respuesta de las accionadas en donde no atienden su petición puntual de ser retirada de la base de datos de la empresa que le está realizando los cobros desconociendo además su condición de salud.

2.- La petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de habeas data¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S., y NATURA COSMÉTICOS LTDA** *“realice las correcciones correspondientes ya que actualmente no tengo ninguna obligación con ellos”*.

3.- Trámite Procesal

¹ Folio 4

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 14 de marzo del año 2024, se ordenó la notificación a la entidad accionada y vinculadas, a efectos de que ejercieran el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quienes, dentro del término legal conferido, emitieron pronunciamiento, en donde la primera, **NATURA COSMÉTICOS LTDA** indicó que: *“...una vez revisados los hechos de la reclamación y la documentación obrante en nuestros sistemas de información, procedió con la corrección de la deuda que se registraba a su nombre, realizando la normalización de la misma, con la expedición del respectivo paz y salvo y con la eliminación de los reportes negativos ante las Centrales de Riesgo... Es de indicar que dicha decisión fue notificada a la parte accionante mediante respuesta de fecha 18 de marzo de 2024, la cual fue enviada a la dirección de correo electrónico clauavi@gmail.com registrada dentro del acápite de notificaciones de la presente acción, anexando todos los soportes que acreditan la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo y el paz y salvo de la deuda...”*.

CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., arguyó que: *“...funge como agente de cobro externo para AVON COLOMBIA S.A.S., y NATURA COSMÉTICOS LTDA., razón por la cual CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. realizó la prestación del servicio de gestión telefónica y a su vez concluye dicha actuación”*.

Por su parte, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, informó: *“...[l]a parte accionante no registra en su historial, NINGUNA OBLIGACIÓN DE CARÁCTER NEGATIVO reportado por AVON COLOMBIA S.A.S. Y NATURA COSMÉTICOS LTDA. En ese sentido, ante la inexistencia del reporte negativo con AVON COLOMBIA S.A.S. Y NATURA COSMÉTICOS LTDA, el trámite constitucional debe ser declarado improcedente, como quiera que no se presenta ninguna clase de reporte por parte de la fuente mencionada susceptible de eliminación por disposición coactiva de la autoridad judicial ante quien se promovió el amparo”*.

CIFIN S.A.S. (TRANSUNION) expuso que: *“...[e]n la base de datos del operador CIFIN S.A.S. (TransUnion®) no tiene registrados reportes negativos del accionante: Una vez efectuada la verificación en la base de datos que administra CIFIN S.A.S (TransUnion®) en calidad de Operador de Información, en los términos del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, debemos señalar que en el historial de crédito del accionante CLAUDIA LUCERO ÁVILA con la cédula de ciudadanía No. 35.525.437, revisado el día 15 de marzo de 2024 siendo las 17:55:01 frente la obligación No. 525437 y a las Fuentes de información AVON COLOMBIA SAS, NATURA COSMETICOS, CONTACTO SOLUTIONS y GD ASESORIAS Y COBRANZAS S.A.S, NO se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley. Como prueba de lo anterior remitimos una copia de dicho reporte...”*.

A su turno, **LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** precisó: *“...tenemos que en lo referente al tema de protección de datos personales (Hábeas Data) la competencia de esta Superintendencia está circunscrita a la presentación de la respectiva queja por parte los titulares de información financiera y crediticia, situación que no ocurrió por parte de la señora CLAUDIA LUCERO ÁVILA, quien prefirió acudir al Juez de tutela para lograr la protección de su derecho fundamental al Hábeas Data, instancia de la cual puede hacer uso directamente, es decir, sin tener que agotar previamente el respectivo trámite ante esta Superintendencia. Es pertinente informar que se dio traslado a la Dirección de la Investigación de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio de la queja presentada por la señora CLAUDIA LUCERO ÁVILA, el 18 de marzo de 2024 radicada bajo el número 24117709, fecha en la cual se radica la presenta tutela, no ha presentado ninguna reclamación contra AVON COLOMBIA Y NATURA COSMÉTICOS LTDA., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de habeas data”*.

Finalmente, la **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES** contestó ser: *“...un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con*

personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la Ley en relación con otras personas jurídicas o naturales; sus funciones están enmarcadas en el Decreto 2155 de 1992 y la ley 222 de 1995 artículos 82 al 87. Del Decreto 2155 de 1992 debe mencionarse que eliminó el control concurrente sobre las sociedades, es decir, como lo señala en su artículo 2º sólo se ejercen las funciones de vigilancia y control de las sociedades mercantiles no sometidas a la vigilancia de otras superintendencias ... Es importante indicar que en la presente acción de tutela no hemos sido enunciados en el escrito del accionante, por tanto, no nos asiste controvertir los hechos mencionados en la acción de tutela de la referencia Es importante indicar que en la presente acción de tutela no hemos sido enunciados en el escrito del accionante, por tanto, no nos asiste controvertir los hechos mencionados en la acción de tutela de la referencia”.

II. CONSIDERACIONES

De la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de habeas data de la accionante en razón a la obligación contraída con la accionada, así como el cobro que la misma le ha realizado.

Del hábeas Data

En lo referente al derecho al buen nombre, en relación con el habeas data, tal y como lo dispone la Constitución Nacional en el artículo 15, y como lo ha interpretado la H. Corte Constitucional en sus decisiones, es el que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en Bancos de datos de entidades públicas o privadas.

Así en sentencia de la Honorable Corte Constitucional hace un estudio sobre los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y habeas data, como derechos autónomos, pero que a su vez pueden verse afectados como consecuencia de la vulneración de este último así:

“(...) En lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos.”

“El buen nombre es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica.”

“Es claro que si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial”².

Además, en aras de resolver si se presentó la vulneración invocada por la tutelante es imperioso observar cual es la normatividad aplicable al caso concreto, esto es, la Ley 1266 de 2008, adviértase que en lo que hace referencia a la protección de datos, la legislación Colombia ha resuelto separar su normatividad de acuerdo a las características de datos que se pretenda resguardar, es por ello, que se hace necesario resaltar que la protección general de datos personales está reglamentada por la Ley estatutaria 1581 de 2012, diferente esto, a la norma en aplicación para la protección de datos financieros, aquellos que se encuentran normados en la Ley 1266 de 2008 cuyo tenor señala en su Art 13 que:

“Los datos cuyo contenido hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

Respecto de lo anterior, la Corte en sentencia T-658 de 2011 estableció *“las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: (i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo”*

Luego, conforme a lo anterior, resulta claro, que el amparo constitucional derivado del ejercicio del citado derecho, tiene lugar cuando los datos que obran en los bancos de datos y de archivos, no sean consignados en legal forma, o modificados de acuerdo a las circunstancias actuales de la persona sobre quien se circunscriben dentro del término prudencial establecido en la normatividad que rige la materia, luego de haber solicitado de manera directa a la entidad respectiva, su corrección, adición, rectificación o el conocimiento de los datos registrados.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que, para que proceda la incorporación de datos negativos en las centrales de riesgo, se deben dar los siguientes requisitos:

“1.- Que para que la entidad financiera pueda divulgar la información relacionada con la historia crediticia de una persona, debe contar con autorización previa, escrita, clara y expresa del titular del dato. 2.- Que se le informe al titular del dato sobre el reporte de datos negativos a las centrales de información, con el fin

² Colombia, Corte Constitucional sentencia T-658/11, Magistrado Ponente: JORGE IGNACIO PRETEL CHALJUB

de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean puestos en conocimiento de terceros. 3.- Que la información reportada sea veraz. 4.- Que se divulguen los datos que resulten útiles y necesarios para el cumplimiento de los objetivos que se busca obtener con la existencia de las centrales de información crediticia. 5.- Que no se incluyan datos sensibles, esto es, los que atañen a la orientación sexual, filiación política, credo religioso, etc 6. Que se respete el límite de caducidad del dato negativo, en los términos establecidos en la Jurisprudencia Constitucional, antes de que fuera expedida la Ley 1266 de 2008”³³.

Caso Concreto

Descendiendo al *sub-judice* se establece que, la accionante solicita en la presente acción de tutela le sea amparado su derecho fundamental habeas data, ordenando a la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S., y NATURA COSMÉTICOS LTDA** “realice las correcciones correspondientes ya que actualmente no tengo ninguna obligación con ellos”.

Se tiene que la accionada, **NATURA COSMÉTICOS LTDA** contestó que una vez revisó la presente reclamación y la información de su base de datos procedió con la corrección de la deuda que registraba a nombre de la accionada, realizando la normalización de la misma con la expedición de su respectivo paz y salvo y eliminación de reportes negativos ante Centrales de Riesgo, todo lo cual le comunicó el pasado 18 de marzo del presente año a la dirección de correo electrónico clauavi@gmail.com.

La sociedad de cobranza **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.**, arguyó que funge como agente de cobro externo para AVON COLOMBIA S.A.S., y NATURA COSMÉTICOS LTDA., razón por la cual ha realizado la prestación del servicio de gestión telefónica y a su vez, informó que concluía dicha actuación.

Tanto **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, como **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** fueron precisas en resaltar que la accionante no registra en su historial ninguna obligación de carácter negativo reportado por la accionante, así como frente a la obligación No. 525437 no se evidenció datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado.

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por el accionante respecto de su inconformidad presentada y solicita a través de esta especial acción en razón a que en efecto la accionada aceptó que actualizó y corrigió la deuda que registraba a nombre de la accionada expidiendo además paz y salvo con fecha de 18 de marzo del año 2024 (ver pág. 4 archivo 15 cuaderno digital de tutela) y, nótese que procedió además a dar contestación escrita al requerimiento verbal efectuado por la accionante, aseverando que no cuenta con deuda alguna y, actualización en sus bases de datos con las novedades informadas así como procedió a la eliminación de reportes negativos ante Centrales de Riesgo.

De manera que la solicitud fue debidamente abordada por la accionada puesto que le resuelve lo peticionado en la tutela de forma clara, esto es, se itera, corrigiendo en su base de datos la obligación paga por la accionante, así como la novedad de que no reporta deuda alguna con la sociedad y, es que además téngase en cuenta que su agente de cobro señaló concluir la gestión de cobranza que estaba efectuando con la promotora constitucional.

Así las cosas, se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

³³ Sentencia T-168 de 2010

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”.

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

*“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. **Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.** 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que la solicitud de tutela ha sido satisfecha en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado y, en aras de evitar cualquier POSIBLE vulneración a la intimidad personal de la accionante, se conminará a la accionada y a su sociedad de cobro para que ajuste su información de obligaciones pendientes y se abstenga de entablar comunicación con la accionante en razón al paz y salvo expedido.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **CLAUDIA LUCERO AVILA** identificada con cédula de ciudadanía No. 35.525.437, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: CONMINAR a **AVON COLOMBIA S.A.S., NATURA COSMÉTICOS LTDA** y su agente de cobranza externo **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.**, y/u otro, para que, en aras de evitar cualquier vulneración a la intimidad personal de la accionante **CLAUDIA LUCERO AVILA**, ajuste, si no lo ha hecho, su información de obligaciones adeudadas y se abstenga de entablar comunicación con la accionante en razón al paz y salvo expedido, el cual denota que no posee obligación pendiente sujeta a cobro.

TERCERO: En los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 notifíquese esta providencia en forma telegráfica o por cualquier medio expedito a las partes.

CUARTO: Si la sentencia no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:
Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **50e456f09cccc832ca75f797902393c3955fc4b11b6163e72848db770e8cccb**

Documento generado en 22/03/2024 12:02:04 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>