



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA RADICADO: 2020-00127-00

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991, y dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por YISED CAROLINA DIAZ PINTO, en contra de MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD

En la formulación de la acción de tutela, YISED CAROLINA DIAZ PINTO señala que el 10 de abril de 2019 cambio de domicilio y se trasladó a la dirección calle 10A No. 17-06 en el Barrio Comuneros en Bucaramanga, en donde le fueron instalados los servicios de TV- INTERNET- TELEFONO, bajo contrato No. 3547-22292 de fecha 16 de septiembre de 2018. Correspondiente a la factura No. TBLC-1455105.

Refiere que se trasladó de domicilio a la dirección AVENIDA 17 No. 7w-51 CIUADELA VALLE DE BARRIO BLANCO CONJUNTO LA MOLIENDA TORRE A APARTAMENTO 613 PIEDECUESTA SANTANDER, y por tal razón indica que solicito en múltiples oportunidades a las Directivas de Telecomunicaciones Movistar Colombia el traslado de los servicios adquiridos; sin embargo no han dado solución a las peticiones realizadas por teléfono y en una oportunidad por escrito bajo radicado CUN29481.

Indica que se encuentra con trabas administrativas, pues en el lugar donde vive no tienen cobertura y por ende le indican que debe dar de baja el contrato No. 3547-22292.

Señala que la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR le está causando un perjuicio enorme al no dar de baja el contrato antes señalado y que pese a que de manera voluntaria ha intentado pagar el incumplimiento del contrato, le dan unos códigos pero no son válidos, aunado a que le ofrecen que escoja un plan de celular con minutos y que así le descuentan el 50% de la deuda, de lo anterior refiere que accede y cancela \$65.000 el día 22 de enero de 2020.

PRETENSIONES

Solicita se ordene a MOVISTAR COLOMBIA de manera inmediata la cancelación del contrato No. 3647-22292 de fecha 16/09/2018 correspondiente a la factura No. TBLC-1455104, contrato de servicio que se instaló en la CALLE 10ª No. 17-06 BARRIO LOS COMUNEROS DE BUCARAMANGA, y del cual ha pedido el traslado a su nuevo domicilio desde el día 01/04/2019 Rad. 4735462-22/04/2019 Rad. 472411- 29/04/2019 Rad. 1168678, sin embargo por no tener cobertura de instalación de servicios en la nueva dirección, el contrato sigue vigente.

Solicita sea eximida de toda clausula con la entidad accionada ya que no es responsabilidad de esta el no tener cobertura en el nuevo domicilio y que por esta razón no pueden cumplir el contrato de prestación de servicios domiciliarios en TV- TELEFONIA FIJA- INTERNET FIJO.

Se ordene a TRASUNION- CIFIN levantar la penalización o reporte negativo realizado por MOSVISTAR COLOMBIA con respecto al contrato No. 3547-22292 de fecha 16 /09/2018, correspondiente a la factura No. TBCL-1455105.

Se ordene la devolución del dinero realizado el dia 22/01/2020 por valor de \$65.000 mcte.

Se ordene que si tiene que pagar valor alguno por la no prestación de servicios de TV- INTERNET- TELEFONO, la entidad de telecomunicación le brinde la información correcta para cancelar dicho dinero.

ACTUACIÓN DE INSTANCIA

Iniciado el trámite respectivo, mediante proveído de fecha 12 de marzo de 2020, se avoco conocimiento de la presente acción constitucional, se ofició a la entidad accionada y a las vinculadas de oficio, con el objeto que suministraran una explicación completa sobre los hechos que sustentan la tutela instaurada, de las comunicaciones enviadas, se advierte que fueron objeto de devolución por parte de la empresa de correo certificado 472.

- **TRANSUNION**

Concorre a través de apodera judicial, quien señala que la entidad no hace parte de la relación contractual entre la fuente y el titular de la información; la información del reporte obedece al cumplimiento del término legal.

Refiere que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente. La petición que se menciona en el escrito de tutela no fue presentada en la entidad.

Por otrora, indica que revisado el sistema, frente a fuentes de información MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES no se evidencian datos negativos.

Refieren que la petición que se señala en el escrito de tutela no se presentó ante las instalaciones de la entidad a la que representa, por lo que la entidad está imposibilitada jurídica y material de lesionar tal derecho de la parte accionante, así como tampoco es viable emitir condena en contra por este asunto.

Finalmente, solicita sean desvinculados del presente trámite constitucional.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela ha sido instituida como un mecanismo de defensa judicial al cual pueden acudir las personas cuando consideren vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales, ya sea por la acción u omisión de una autoridad pública o por particulares, éstos en los precisos términos señalados en la ley. Por consiguiente, la persona que considere se le ha desconocido un derecho fundamental, puede acudir ante los jueces con el fin de obtener, a través de un procedimiento preferente y sumario, una orden destinada a que el infractor del ordenamiento constitucional actúe o se abstenga de hacerlo y así lograr el restablecimiento de sus derechos.

En esa medida, para que el juez de tutela conceda el amparo de los derechos fundamentales de una persona, se requiere demostrar o acreditar la amenaza o vulneración alegada. De manera que si dentro del proceso no se revela ese desconocimiento o si el mismo a pesar de existir ya cesó, se impone la denegación de la tutela.

PROBLEMA JURIDICO

¿La acción de tutela es viable para efectuar la cancelación de un contrato de servicios de INTERNET- TELEVISION Y TELEFONIA cuando no ha sido posible efectuar un traslado por cambio de dirección de la accionante, la exoneración de toda clausula relacionada con incumplimiento del contrato de servicios y la devolución de sumas de dinero?

¿Procede la acción constitucional para efectuar la eliminación en las bases de datos de centrales de riesgo, información relacionada con deudas que devienen de un contrato celebrado con una entidad de telecomunicaciones?

En aras de zanjar la cuestión planteada, es preciso ahondar en primer lugar sobre los lineamientos esbozados por la jurisprudencia constitucional respecto a: i) la procedencia excepcional de la acción de tutela frente a particulares y específicamente, para el amparo del derecho fundamental al habeas data y ii), la garantía constitucional al buen nombre y al habeas data.

- **LA PROCEDENCIA EXCEPCIONAL DE LA ACCIÓN DE TUTELA FRENTE A PARTICULARES PARA EL AMPARO DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA.**

Sobre la procedencia de la tutela frente a particulares, la Honorable Corte Constitucional en la providencia T-237 de 1998 indicó que:

"En acato a lo preceptuado por el referido canon constitucional, el Decreto 2591 de 1991 en su artículo 42 se ocupó de regular las tres hipótesis allí previstas, las cuales -de más está decirlo- han sido ampliamente estudiadas por la jurisprudencia constitucional: prestación de un servicio público, afectación grave y directa del interés colectivo y estado de subordinación o indefensión; debiendo ser estudiadas por el juez de tutela en cada caso en concreto.

En el caso de autos, descartadas las dos primeras, no queda sino la supuesta situación de subordinación o indefensión del solicitante, y de tiempo atrás se encuentra determinado por la jurisprudencia:

"...que la subordinación alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen, en tanto que la indefensión, si bien hace referencia a una relación que también implica la dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate".(Sentencia T 290 de 1993 MP José Gregorio Hernández Galindo)".

Brota de los apartes transcritos que son tres los eventos en los cuales es procedente la acción de tutela contra particulares, a saber: i) cuando estos se encarguen de la prestación de un servicio público, ii), cuando con su conducta afecten grave y directamente el interés colectivo y iii), cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión respecto de quienes amenazan o lesionan sus derechos fundamentales.

- **LA GARANTÍA CONSTITUCIONAL AL BUEN NOMBRE Y AL HABEAS DATA.**

Enseña el artículo 15 de la Carta Magna que *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas"*. Mandato que

entraña la consagración de diferentes derechos de rango fundamental, v.gr., la intimidad, el habeas data y el buen nombre.

En conclusión, cuando las entidades fuentes de información reportan datos crediticios de forma errónea, no veraz, incompleta o fraccionada a los operadores de información encargados de administrar, organizar y poner en conocimiento la misma para auscultar el nivel de riesgo, no solo se compromete el derecho la habeas data sino también al buen nombre, por lo que la acción de tutela procedería para el amparo de uno y otro.

- CASO CONCRETO

A esta vía constitucional acude la Sra. YISED CAROLINA DIAZ PINTO señalando que suscribió contrato de los servicios de INTERNET-TV – TELEFONO con la empresa MOVISTAR COLOMBIA, que durante este efectuó cambio en su domicilio, sin embargo no ha sido posible efectuar traslado, puesto que en el nuevo domicilio no se cuenta con cobertura, por ende solicita la cancelación del contrato No. 3547- 22292 de fecha 16/09/2018, correspondiente a la factura No. TBCL-1455105, entre otras peticiones.

Por lo anterior procede el Despacho a revisar el material probatorio obrante en el informativo, para lo cual señala que a fls.1-4 obra derecho de petición elevado a la entidad accionada y en el que solicita la cancelación del contrato antes referenciado, a fls. 5-8 y 9 obran respuestas de MOVISTAR COLOMBIA a las peticiones elevadas por la accionante, a fls. 10-12 obra contrato único de servicios fijos No. 3547-0022292, a fls. 13-29 obra acta de entrega y demás anexos relacionados con el contrato, finalmente a fl.31 obra formato para la devolución de saldo a favor del cliente.

Así las cosas, de lo esbozado en el escrito contentivo de tutela se tiene que existen una serie de peticiones relacionadas con el contrato de servicios de INTERNET- TV-TELEFONO celebrado entre la accionante y la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR y otras que apuntan a que sea eliminado reporte negativo en las centrales de riesgo.

Por ende, atendiendo a los criterios jurisprudenciales de la H. Corte Constitucional se ha analizar si la acción de tutela resulta ser el mecanismo pertinente para lo pretendido por la accionante, por lo que en virtud del principio de subsidiariedad se advierte que existen otros mecanismos para la protección de los derechos presuntamente violados por parte de la empresa de telecomunicaciones MOVISTAR COLOMBIA.

Seguidamente se tiene que la accionante elevó derecho de petición ante la entidad accionada solicitando la cancelación del contrato que a hoy se encuentra vigente por la situación del cambio de domicilio que esta expone en el escrito de tutela, es así como al revisar la respuesta otorgada por MOVISTAR se tiene que le informan a la accionante de qué manera se debe elevar la solicitud de cancelación y dentro de que periodos, aunado a que informan que la instalación de los

servicios en la nueva dirección de PIEDECUESTA no se ha podido efectuar en razón a que no se cuenta con disponibilidad técnica en la zona para realizar el trámite.

Por lo anterior, encuentra el Despacho que existe una controversia entre la accionante y la entidad accionada que deviene propiamente del contrato de servicios y que por ende conforme lo dispone el artículo 86 de la Carta Política, la acción constitucional procede siempre y cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judiciales, sin embargo en este caso lo pretendido no es objeto de protección a través del amparo constitucional, pues la accionante cuenta con los mecanismos que le son propios y con el proceso determinado para la cancelación del contrato señalado por la entidad de telecomunicaciones en la contestación del derecho de petición.

Ahora bien, en lo que atañe a la eliminación de las centrales de riesgo, bien lo indica TRASUNION que no existe reporte negativo relacionado con la accionante, por lo que no es posible determinar una vulneración al derecho de habeas data más cuando dentro del informativo no obra el agotamiento del requisito previo al estudio de tal trámite, puesto que no existe petición relacionada con la eliminación de una presunta deuda reportada por MOVISTAR COLOMBIA.

Es así como en lo atinente al requisito de procedibilidad de la acción de tutela cuando se invoca la protección del derecho fundamental al habeas data, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T- 164 de 2010 señaló que: *"(...)siguiendo el lenguaje del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, ha exigido, como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al hábeas data, **que el peticionario haya elevado solicitud a la entidad correspondiente, para efectos de corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él.**"(Negrilla fuera del texto).*

Lo que aplicado al asunto de autos, en primera medida no existe prueba alguna de que exista un reporte negativo en centrales de riesgo, ni TRASUNION en su contestación dentro del trámite de instancia lo manifiesta por lo que no es procedente el amparo de tal derecho por lo que tal pretensión relacionada con la eliminación de reporte negativo en centrales será negada.

Finalmente en lo que atañe a la devolución de dineros, resultaría improcedente, puesto que esta solicitud debe elevarse directamente a la empresa de telecomunicaciones y no pretender a través de la acción de tutela obtener de manera favorable tal petición, puesto que como se señaló antes la acción de amparo procede en situaciones en los que exista una vulneración a un derecho fundamental, en donde no cuente con otros mecanismos defensa, entre otros aspectos.

Así las cosas, al no encontrar vulneración alguna por parte de las entidades accionadas, resulta necesario declarar la improcedencia de la presente acción constitucional.

En virtud y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: - **DECLARAR IMPROCEDENTE**, la acción de tutela, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente providencia a las partes de la forma más expedita.

TERCERO: **REMITIR** a la CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


ANA MARÍA CAÑÓN CRUZ
JUEZ

