



REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, dos (02) de junio de dos mil veintitrés (2023).

Radicado 68001-4003-020-**2023-00307-00**

FALLO

Constituye objeto de la presente decisión la acción de tutela instaurada por la señora **NELSI LEAL SANCHEZ** en nombre propio, contra **TRAVEL STORE**, por la presunta violación a sus derechos fundamentales de debido proceso, vías de hecho y acceso a la administración de justicia.

HECHOS

Manifiesta la accionante que es deudora de la entidad accionada, pero debido a su situación económica se le ha obstaculizado realizar el pago, ya que no cuenta con un plante fijo, es independiente, y quiera pagar la deuda a cuotas y así se lo hizo saber a la entidad, ya que no cuenta con la totalidad del dinero.

Argumento que, a raíz de la deuda que adquirió, ha recibido una serie de llamadas, de cobro de cartera en mora, en tonos de amenaza y la intimidación para que realice el pago de lo adeudado, aunado que dichas comunicaciones las ha recibido por fuera del horario que se establece para dichos fines, y se comunican también con sus familiares y personas que le sirvieron de referencia, y por eso se vio en la necesidad de cambiar de número.

PETICION

En concreto, solicita la accionante que se tutelen sus derechos fundamentales al debido proceso, vías de hecho y acceso a la administración de justicia, y en consecuencia se ordene a **TRAVEL STORE** para que no la sigan hostigando, y no realicen llamadas telefónicas de día ni de noche, ni a ninguna hora, respecto al cobro de la deuda en mora, lo cual interrumpe con su tranquilidad.

TRAMITE

Mediante auto de fecha 23 de mayo de 2023, se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela y notificar a las partes por el medio más expedito.



RESPUESTA DE LA ACCIONADA

BAGUER S.A.S., manifiesta en su contestación que, la accionante es deudora de la entidad, ya que adquirió una obligación pendiente de pago, por un crédito de vestuario en el año 2021.

Refiere que, la accionante en anteriores oportunidades ha presentado ante la entidad derechos de petición, los cuales han sido respondidos, y se le ha explicado la forma para realice los pagos por cuotas.

Así mismo aclara, que TRAVEL STORE - BAGUER S.A.S, no realiza actos de amenaza ni intimidación, a la hora de la comunicación que entablan con las personas que adeudan con aquella, solo que las llamadas son realizadas en virtud de la obligación en mora que tiene la señora **LEAL SANCHEZ** valor de \$3.645.636, actualmente en cobro pre -jurídico, el cual consiste en acciones persuasivas para procurar el pago de las obligaciones en mora y advertir las implicaciones legales del no pago, a través del contacto con el deudor (telefónico, mensajes entre otras), que puede ser llevado por el acreedor directamente o por intermedio de otra persona jurídica.

Argumenta que, dicha gestión de cobro pre – jurídico se realiza bajo los parámetros del respeto y cordialidad, basado en los principios y valores establecidos en la organización, y en cumplimiento de las disposiciones legales, pero el hecho que haya recibido llamadas con respecto al pago de la obligación no constituye una amenaza o intimidación, sino que corresponde a la gestión del cobro.

Aduce también, que la accionante interpuso una acción de tutela con hechos muy parecidos, en la cual solicitaba la contestación a derechos de petición, aquella fue conocida y tramitada por el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bucaramanga, con fallo del 2 de septiembre de 2022, negando las pretensiones.

Finalmente indica que, que opone a la pretensión elevada por la accionante, ya que no se han vulnerado los derechos fundamentales descritos, por cuanto con las llamadas del cobro solo pretenden es su pago, y no han realizado ningún acto atinente contra la paz, tranquilidad, intimidad y buen nombre de la actora, ya que se cumplen todos y cada uno de los requisitos establecidos en la ley para efectuar el cobro de obligaciones a sus deudores, y en el presente asunto posee la autorización previa e informada del titular de los datos personales, respetando siempre los principios y proceso propios de la gestión que en ningún caso sobrepasan o alteran el respeto entre las partes, ni tampoco se ha iniciado proceso ejecutivo en contra de la accionante.

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez



que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el Art. 5° del Decreto 2591 de 1991.

Agotado como se halla el trámite de la presente tutela y observando que no se vislumbra causal que invalide lo actuado, se procede a decidir previas las siguientes.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política, consagra la acción de tutela como el mecanismo de defensa y garantía de los derechos constitucionales fundamentales de todas las personas, cuando los mismos sean vulnerados como consecuencia de la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en algunos casos excepcionales. Se trata de un mecanismo judicial de defensa, que opera cuando no existen otras vías judiciales para lograr la protección del derecho, o cuando, en presencia de ellas, la protección no sea igualmente efectiva ante el inminente acaecimiento de un perjuicio grave e irremediable.

Por tal motivo, para establecer la procedibilidad o no de la acción de tutela, corresponde al juez constitucional analizar cada caso en concreto, con miras a determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del actor, y la eficacia de los mecanismos de defensa con los que cuenta, y si es el caso, impartir la orden necesaria para que cese todo agravio.

1. PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

¿Se vulneran los derechos fundamentales al debido proceso, vías de hecho y acceso a la administración de justicia a la accionante, por parte de **TRAVEL STORE – BAGUER S.A.S**, al realizar cobros persuasivos mediante llamadas telefónicas, para obtener el pago de una deuda adquirida con aquella?

Tesis del despacho: No, en virtud que no se encuentra acreditada, ni soportada la vulneración de los derechos fundamentales aquí alegados.

2. FUENTES LEGALES Y JURISPRUDENCIALES

Debido proceso

Con relación al derecho fundamental al debido proceso contemplado en el artículo 29 de la Constitución Política, debe señalarse lo siguiente:

“El carácter fundamental del derecho al debido proceso proviene de su estrecho vínculo, con el principio de legalidad al que deben ajustarse no solo las autoridades judiciales, sino también en adelante las administrativas en la definición de los derechos de los individuos. El debido proceso es todo un conjunto de garantías que protegen a las personas, a efectos de asegurar



durante el mismo una pronta y cumplida Justicia. Sin lugar a duda, la norma constitucional que establece el debido proceso, es una de las disposiciones de mayor trascendencia e importancia como quiera que consagra aquel conjunto de garantías que contribuyen a mantener el orden social, la seguridad jurídica, la protección al ciudadano que se ve sometido a un proceso y que permite asegurarle pronta y cumplida administración de justicia a través de las formas esenciales de cada rito legal”.

La Ley 1266 de 2008

A través de la cual se dictan las disposiciones generales y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, y en su contenido se dice:¹

“ARTÍCULO 5°. Circulación de información. La información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos:

a) A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley.

b) A los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la presente ley.

c) A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.

d) A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.

e) A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.

f) A otros operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular, o cuando sin ser necesaria la autorización del titular el banco de datos de destino tenga la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene el operador que entrega los datos. Si el receptor de la información fuere un banco de datos extranjero, la entrega sin autorización del titular sólo podrá realizarse dejando constancia escrita de la entrega de la información y previa verificación por parte del operador de que las leyes del país respectivo o el receptor otorgan garantías suficientes para la protección de los derechos del titular”

Tratamiento de Datos conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012².

¹ Ley 1266 de 2008

² Ley 1581 de 2012



“(…) Artículo 6°. Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;

b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización:

c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación cualquier otro organismo sin Ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares (...).”

Mecanismos de cobro jurídico de cartera en Colombia:

mecanismos que pueden ser utilizados por los acreedores que puede hacer efectivo el pago por parte de los deudores, entre ellos están el cobro pre jurídico y el cobro jurídico.

“Cobro Pre – Jurídico: Todas las acciones que realiza el acreedor o la persona puso a disposición (Como un Abogado), para convencer al deudor de pagar su deuda, estos procesos pueden ser llamadas telefónicas, correos electrónicos, o tratos entre ambas partes para lograr pagar la deuda.

Este proceso también se conoce como cobro extra procesal o persuasivo previo, y es que esta herramienta busca solucionar la deuda sin necesidad que intervengan jueces.

Sí se realizan procesos de cobro pre – jurídico, pero no se logró solucionar la deuda, se puede presentar ya un cobro jurídico, ante autoridad competente, jueces de la república.”

Bajo estos parámetros normativos y jurisprudenciales se abordará el estudio de la situación que se pone de presente.



3. CASO CONCRETO

La tutelante considera vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso, y acceso a la administración de justicia, por parte de **TRAVEL STORE – BAGUER S.A.S.**, toda vez que le realizan llamadas telefónicas de cobro, a deshoras, de día, de noche, fines de semana, hostigándola y amenazándola para que cancele la deuda que adquirió con ellos, con lo cual se siente perturbada, vulnerada en su paz y tranquilidad, debido a la situación en la que se encuentra, y considera que los métodos persuasivos utilizados para obtener los pagos, la tienen asustada, toda vez que cuando se comunican le manifiestan que en caso de no pago procederán con embargo y remate de la casa.

De la revisión de los documentos aportados por la parte accionante, se observa a archivo No. 01 del expediente digital, que la citada únicamente allegó el escrito genitor, sin ningún otro documento, ni soporte en relación a la manifestación que realizó en el acápite de los hechos, respecto al cobro persuasivo.

Sobre ese particular y antes de continuar con el análisis pertinente, ha de señalarse que, a primera luz denota esta juzgadora que no se encuentra acreditada la vulneración a la que hace referencia en la presente acción la tutelante, ya que como se estableció en líneas precedentes, no existe asomo de documental o testimonial alguna que soporte sus afirmaciones, si en cuenta se tiene que solo basó su hecho en expresar que se sentía amenazada, persuadida, asustada, y por demás en estado de vulnerabilidad por todas las llamadas telefónicas de las que fue objeto por cuenta de la accionada, y no sólo ella sino también las personas que le sirvieron de referencia personal y familiar ante la entidad, pero aun así de ello tampoco existe prueba que confirme que en efecto así ocurrió, partiendo de la base que la carga de la prueba radica, en casos como el analizado, en cabeza de quien incoa la acción, teniendo en cuenta que para obtener la protección del derecho o derechos alegados por vía de acción de tutela, es necesario que se demuestre, así sea de forma sumaria, o por algún otro medio que lo relatado, tuvo ciertamente lugar, esto es, que la entidad o quien esta haya contratado para los fines estimados, haya en realidad realizado o ejercido de manera indebida y por fuera de los parámetros que establece la ley el cobro del dinero que se adeuda, del cual la actora acepta, y que estos se hayan realizado dentro de un horario no hábil, atentando contra su paz y tranquilidad.

Por el contrario, la accionada informó que emplea los mecanismos normales de cobro pues, en efecto, la accionante se encuentra en mora con la entidad, y su obligación se encuentra en cobro pre-jurídico, donde en efecto se le contacta y se le explican las implicaciones que este cobro tiene, siempre en el marco del respeto y la cordialidad, quedándose el presente asunto en la palabra de la actora contra la palabra de la accionada, y en estos casos, se itera, es a la parte accionante a quien le corresponde acreditar, así sea sumariamente, los hechos que constituyen la vulneración alegada, cosa que no ocurrió en el presente asunto.



Decantado lo anterior, y sin más consideraciones, este despacho negará la acción constitucional, toda vez que no está acreditada la vulneración de los fundamentales aquí alegados.

En razón y en mérito de lo expuesto el **JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,

FALLA:

PRIMERO: **NEGAR** la tutela presentada por la entidad **NELSI LEAL SANCHEZ** en contra de **TRAVEL STORE BAGUER S.A.S.**, por lo dicho en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: La presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres días siguientes a su notificación en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fuere impugnada en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

TERCERO: En los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 notifíquese esta providencia en forma telegráfica o por cualquier medio expedito a la accionante, como a la accionada.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CUMPLASE.

CYG//

NATHALIA RODRÍGUEZ DUARTE
Juez

Firmado Por:
Nathalia Rodríguez Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 020
Bucaramanga - Santander

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: **b4cc6eac6cf74526d6f61a7ac7ba5e3121c6491bb8c2024d68e7d79d184dc37b**

Documento generado en 02/06/2023 10:59:31 AM

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