



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE SOLEDAD ATLÁNTICO

Soledad, diecinueve (19) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

Sentencia de 2° Instancia

Referencia Clase de acción: TUTELA

Demandante: LUIS GALE COMAS

Demandado: SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLÍMPICA S.A.,
BANCO SERFINANZA, LG ELECTRONICS LTDA y DATACRÉDITO

Radicado 1° instancia: No. 2022-00270-00

Radicado 2° instancia: No. 2022-00435-01

Procede a pronunciarse el despacho sobre la impugnación instaurada por la parte accionante, contra la sentencia de fecha ocho (8) de agosto de dos mil veintidós (2022), por medio de la cual el Juzgado Primero Civil Municipal Mixto Soledad, declaró improcedente la acción de tutela interpuesta por la señora LUIS GALE COMAS.

I. ANTECEDENTES

El señor LUIS GALE COMAS, actuando en nombre propio, presentó acción de tutela contra las entidades SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLÍMPICA S.A., BANCO SERFINANZA, LG ELECTRONICS LTDA y DATACRÉDITO, por la presunta violación de sus derechos fundamentales derecho de defensa, debido proceso, buen nombre y a la igualdad, elevando las siguientes:

I.I. Pretensiones

*“... (...) Ordenar a las entidades Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. Banco Serfinanza, **LG ELECTRONICS LTDA** y Datacrédito, que borren de la base los vectores negativos que hubiesen registrado por la mala fe de Banco Serfinanza.*

*Que se ordene a la Empresa **LG ELECTRONICS LTDA** la devolución total del dinero pagado en la compra de la mencionada Torre de Sonido marca LG, con los intereses causados desde la fecha en que se perfecciono el contrato además de los gastos acarreados por esta situación lo cual todo suma un total de Ochocientos Cincuenta y Cuatro mil veintinueve pesos (\$854.029.00).*

Solicita el accionante que se ordene una investigación exhaustiva contra la Entidad Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. En virtud de las múltiples quejas por desperfectos Técnicos en los Electrodomésticos que venden de mala calidad.

T-2022-00435-01

Solicita que el Gerente Banco Serfinanza allegue con su contestación constancia en donde lo iban a reportar ante las centrales de riesgo Datacrédito, con veinte (20) días de antelación de igual manera que aporte los extractos periódicos...”.

Lo anterior lo fundamenta en los siguientes:

II. Hechos

Se sintetizan los hechos narrados y relevantes conforme lo expuesto en la sentencia de primera instancia:

“... Manifiesta la parte accionante que el día 11 de Marzo de 2.022, se trasladó a la Supertiendas Olímpica S.A., ubicada en la Calle 53 # 46-38 del Centro Comercial Portal del Prado, con el fin de comprar una Estufa de Horno y una Torre de Sonido, siendo atendido por el asesor comercial REINALDO cuyo apellido desconoce, solicitó la cotización de la Estufa Marca ABBA y de la Torre Marca LG, el mencionado asesor comercial realizó la respectiva cotización de los Electrodomésticos y luego de cancelar la suma de \$1.313.325, el funcionario que recibió la factura le manifestó que en quince (15) días le enviarían a su domicilio los dos (2) Electrodomésticos, le solicitó la dirección de residencia, para él respectivo envió a domicilio.

Que el día domingo 20 de Marzo del presente año le hicieron entrega de la mercancía que había adquirido en Supertiendas Olímpica S. A. y al ser probada la Torre de Sonido Marca LG ELECTRONICS LTDA de 500 Vatios, por parte de las personas encargadas de la entrega, observó que se apagaba de manera consecutiva en menos de diez (10) minutos, y con un ruido estruendoso, hecho anormal, pues la Empresa Fabricante LG ELECTRONICS LTDA, debe tener un control de calidad y sus productos no deben mostrar ninguna anomalía o desperfectos técnicos de fábrica.

Que no pudo devolver la Torre de Sonido el mismo domingo 20 de Marzo, como tampoco el día lunes festivo 21 de Marzo de 2.022.

Que presume que en la Bodega de Olímpica S.A. o durante su entrega, sufrió algún golpe.

Que no es Técnico Electrónico de equipos de Sonido y de Televisores, para haber detectado que la Board, estaba dañada, presuntamente el proveedor Olímpica S. A., si lo sabía y de mala fe, envió el producto con ese desperfecto.

Que cuando las empresas hacen los envíos a domicilio el cliente tiene que firmar al recibir la mercancía, pero con eso no está dando fe que los Electrodomésticos que recibe, se encuentran en óptimas condiciones.

Que el día martes 22 de marzo del año en curso, en compañía de su esposa se trasladaron a la Supertiendas y Droguerías Olímpica de Sao de la 53 ante la Oficina de Atención al Cliente, siendo atendido por una señorita de nombre BRENIS cuyo apellido desconoce, le expuso su caso. Ese mismo día, también llamó al señor REINALDO Asesor comercial para comentarle que tenía problemas con la Torre de Sonido y éste le suministró un número de Teléfono de Servicio Técnico de la empresa LG ELECTRONICS LTDA, al que llamó pero que nadie le contestó, por tal razón, resolvió realizar el respectivo reclamo ante la Oficina de Atención al Cliente de Olímpica S.A. Sao de la 53, pues no está de acuerdo con el Proveedor, con respecto a que pretenda que reciba una Torre de Sonido de segunda.

Que la Torre de Sonido tiene problemas Técnicos de fábrica, por eso deje la constancia que no la recibió, pues Olímpica S.A. pretendía entregarle la misma Torre de Sonido ya reparada por el

T-2022-00435-01

Técnico de la empresa LG ELECTRONICS LTDA, situación que lo obligó a desistir de la compra por incumplimiento y a solicitar la devolución del dinero que pagó por ella, realizando un cruce de cuenta con el Banco Serfinanza a través de una Nota Crédito, haciéndole saber que el producto no está en su poder, que nunca la ha utilizado y reposa en las Bodegas de Olímpica S.A., desde el día 23 de Marzo de 2.022. hasta la fecha de la fecha de presentación de esta acción constitucional.

Que radicó Petición dirigida a Supertiemendas y Droguerías Olímpica Representada Legalmente por la señora YADIRA ROSA RIVERA, sin que hasta la fecha de presentación de esta acción, haya recibido respuesta.

Que el día 12 de Abril de 2.022, radicó escrito de Contradicción contra el mensaje de texto enviado por Banco Serfinanza de la ciudad de Barranquilla, y de ello tampoco ha recibido respuesta.

Que el día 13 de Abril de 2.022, recibió en su Correo Electrónico Contestación del PQR firmado por el señor JUAN GUTIERREZ quien funge como empleado del Servicio al Cliente, en el que le informan que a el producto fue reparado y funciona de acuerdo a las especificaciones de Fábrica.

Sostiene que no ha comprado artículo o producto de segunda que requiera de ningún arreglo. Considera que existe un engaño al consumidor.

Que la Contestación del PQR con Radicado No. 517736 de fecha 13 de Abril de 2.022, fue firmada por el señor JUAN GUTIERREZ, muy a pesar que dirigió la petición al Representante Legal de Supertiemendas Olímpica que es la señora YADIRA ROSA RIVERA, sin demostrar que poseía facultades para dar respuesta a su solicitud. Adicionalmente la respuesta, no es satisfactoria e incoherente, con el propósito de dilatar las respuestas cuando existen anomalías Administrativas. Por lo tanto, no es cierto que le hayan dado cumplimiento a la Petición de fecha 30 de Marzo de 2.022.

Que el día 27 de Abril de 2.022, radicó en Supertiemendas y Droguerías Olímpica, el Derecho de Retracto, tal como lo establece la Ley 1480 de 2.011 en su Artículo 47.

Que presentó ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, demanda de Acción de Protección al Consumidor el 22 de Abril de 2.022, la que fue radicada con el número: 22-158816-00000-0000 contra la Empresa Olímpica S.A., en la que solicitó la devolución del dinero invertido por concepto de compra de una Torre de Sonido marca LG, Referencia: LGX BOOM, Modelo RN5.DCOLLLK, Serial 201HZUV1080030, con fecha de compra 11 de marzo de 2.022, día sí IVA.

Que la Empresa SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLÍMPICA S. A., ha hecho caso omiso a todos los escritos que ha radicado, siempre dando una respuesta evasiva a través del señor JUAN GUTIERREZ quien funge como Servicio al Cliente – Garantía Legal Olímpica S. A.

Que Banco Serfinanza, a través del cobro en sus facturas por valor de \$854. 029.00 no puede ser ignorante y tratar de desconocer que nunca ha hecho uso de la mencionada Torre de Sonido, cuyo valor es de \$705.825, y que fue entregado por el banco a la Empresa LG ELECTRONICS LTDA.

Que ante la falta de pago, Banco Serfinanza lo reportó ante las Centrales de Riesgos Datacrédito, el 31 de Mayo de 2.022, por una deuda que no existe, presentando una información que no es veraz, engañosa que no corresponde a la realidad, pues no es cierto que tenga treinta (30) días de mora, tratando de inducir en error a dicha Entidad. Pues es la Empresa LG ELECTRONICS LTDA, la que debe aplicar la Nota Crédito y devolver el dinero al Banco Serfinanza...”.

IV. La Sentencia Impugnada.

T-2022-00435-01

El Juzgado Primero Civil Municipal Mixto Soledad, mediante providencia del 8 de agosto de 2022, por medio de la cual se dispuso declarar improcedente la acción de tutela impetrada por el señor LUIS GALE COMAS, al considerar:

“... (...)”

En relación al derecho fundamental al Habeas Data, es procedente indicar que la Ley Estatutaria prevé diferentes alternativas, como presentar peticiones al operador de la información o a la fuente, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados. En segundo lugar, presentar reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera, según la naturaleza de la entidad vigilada, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17). Por último, acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida.

Es necesario recordar que ante las inconformidades referidas por el peticionario, puede hacer uso de los mecanismos ordinarios que ofrece la ley para debatir los derechos que reclama por vía de éste trámite constitucional.

No debe olvidarse que deviene inadecuado e impertinente acudir a esta queja constitucional, con el objeto de buscar un resultado favorable dentro de una actuación que escapa de la órbita constitucional, si se tiene en cuenta que el accionante cuenta con otros medios de defensa judicial.

Ahora bien, considera este despacho judicial, con respecto al derecho fundamental de petición invocado, que con la documentación aportada por el accionante se llegó a probar que el día 30 de Marzo de 2.022 y el 27 de Abril de la presente anualidad, radicó petición ante SUPERTIENDAS Y DROGUERÍAS OLÍMPICA, no obstante a ello, no se avizora una afectación, teniendo en cuenta que las entidades encartadas (SERFINANZA S.A. y SUPERTIENDAS Y DROGUERÍAS OLÍMPICA) dieron respuesta a la solicitud. Vale la pena aclarar, que cuando se habla de una respuesta de fondo no quiere decir que responder el derecho de petición implique otorgar lo pedido. Si el accionante considera vulnerado este derecho en razón a la respuesta negativa brindada o por estimar que la persona que dio respuesta no contaba con facultades para hacerlo, es de precisarse que dicho derecho no se viola por estos motivos, sino por la omisión de respuesta, circunstancia que dentro del presente asunto no acontece. Por consiguiente, si considera que le han desconocido un derecho fundamental, puede acudir ante la justicia ordinaria, 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...”.

V. Impugnación

La parte accionante presentó escrito de impugnación, reiterando los hechos y fundamentos en relación a la presunta violación de sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data y al debido proceso.

VI. Pruebas relevantes allegadas

- Copia de factura.
- Copia de reclamaciones.

T-2022-00435-01

- Copia de peticiones.
- Copia de actas.
- Copia contestación PQR.
- Copia de escrito ante la Superintendencia.
- Copia de recurso.

V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

V.I. Competencia

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la impugnación del fallo de la acción de tutela en referencia, por resultar ser el superior funcional de la agencia judicial que la profirió.

V.II. Problema jurídico

Corresponde al despacho dentro de la actuación de marras, determinar si los accionados están vulnerando los derechos fundamentales de la accionante, al negarse acceder a su solicitud de devolución del producto, y consecuentemente la devolución del dinero a la entidad crediticia quien realizó el reporte negativo en las centrales de riesgo.

- **Requisito de procedibilidad de la acción de tutela para demandar la protección del derecho fundamental al *hábeas data***

La Corte Constitucional, 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.

En idéntico sentido, la Ley 1266 de 2008 prescribe en su artículo 16 que “*los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un Banco de Datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador (...) en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida.*”

- **El derecho fundamental al *habeas data*. Jurisprudencia constitucional¹.**

¹ Sentencia T-164 de 2010

T-2022-00435-01

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desentrañado el lenguaje del artículo 15 de la Constitución Política, contenido del derecho fundamental al *hábeas data*, señalando lo siguiente:

“El hábeas data confiere, según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio.”

Así, la Corte ha expresado que el *hábeas data* supone un límite a “la actividad de las entidades administradoras de bases de datos, las regulaciones internas, los mecanismos técnicos para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, seguridad y divulgación de los datos personales y la reglamentación sobre usuarios de los servicios de las administradoras de las bases de datos” las cuales, por mandato constitucional, deben regirse “por los principios de libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación, finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad”.

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *hábeas data* cuando recopila información “(i) de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, (ii) errónea o (iii) que recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente.”

Respecto de la necesidad de contar con la autorización del titular de la información, la Corte, en la sentencia SU-082 de 1995, manifestó lo siguiente:

“La facultad de reportar a quienes incumplan las obligaciones por ellos contraídas, tiene como base fundamental y punto de equilibrio, la autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información, pues al fin y al cabo, los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto, le asiste el derecho, no sólo a autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos, cuando a ello hubiere lugar.

“Autorización que debe ser expresa y voluntaria por parte del interesado, para que sea realmente eficaz, pues de lo contrario no podría hablarse de que el titular de la información hizo uso efectivo de su derecho. Esto significa que las cláusulas que en este sentido están siendo usadas por las distintas entidades, deben tener una forma y un contenido que le permitan al interesado saber cuáles son las consecuencias de su aceptación”.

En lo atinente al requisito de veracidad de la información, esta Corporación ha señalado que implica la ineludible obligación de recoger y publicar datos personales que correspondan a situaciones reales, proscribiendo cualquier posibilidad de “recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca.” Asimismo, respecto la naturaleza y contenido de los datos recopilados, la Corte ha sido categórica en afirmar que “la información personal concernida debe ser aquella estrictamente necesaria para el cumplimiento de los fines de la base de datos.”

T-2022-00435-01

Dichos principios fueron tenidos en cuenta por el legislador estatutario al expedir la Ley 1266 de 2008, “*por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.*” En efecto, el artículo 4° de la normativa en cita dispone, en lo relevante, lo siguiente:

“En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

a) **Principio de veracidad** o calidad de los registros o datos. *La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;*

b) **Principio de finalidad**. *La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto;*

d) **Principio de temporalidad de la información**. *La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos;*

g) *Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.”* (Subrayado fuera de texto)

Así las cosas, en virtud del derecho fundamental al *hábeas data*, es obligación constitucional de las entidades administradoras de bases de datos recopilar y circular datos (i) veraces y oportunos, (ii) relevantes e indispensables para el cumplimiento de los fines del banco de información y (iii) que hayan sido obtenidos con el consentimiento del titular.

VI. Solución del caso concreto.

En el presente caso de acuerdo con las manifestaciones hechas en libelo de tutela se tiene, que el accionante LUIS GALE COMAS presentó petición contra las accionadas, solicitando verificación y/o corrección del reporte negativo.

Por consiguiente, se encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para demandar la protección del derecho fundamental al *hábeas data* relativo ya que el peticionario elevó solicitud a la entidad correspondiente, para efectos de corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él y, en consecuencia, se procederá a resolver el problema jurídico atrás planteado.

VII. Del Caso Concreto.

T-2022-00435-01

El tutelante en su escrito de tutela manifiesta que al revisar su historial crediticio observa que se realizó un reporte negativo en la base de datos de EXPERIAN S.A., cuando existe controversia en torno a la obligación cuyo incumplimiento dio lugar al reporte negativo ante las centrales de riesgo, sin haberle resuelto previamente las solicitudes presentadas el día 30 de marzo de 2.022 y la solicitud de retracto de fecha 27 de abril de 2022.

Al respecto, tenemos que las entidades que recopilan y administran información crediticia como aquellas que efectúan reportes a las primeras tienen el deber de garantizar a los titulares de la misma que su actuación es respetuosa de las garantías fundamentales.

En particular, la jurisprudencia constitucional ha señalado como obligaciones específicas a cargo de estos sujetos las de verificar (i) que la información sea veraz; (ii) que haya sido recabada de forma legal, y (iii) que no verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo.

En relación al motivo de inconformidad del accionante y de impugnación, tenemos que radica en que sea aceptada la devolución de un producto, y al mismo tiempo se disponga por nota crédito la devolución del dinero a la entidad crediticia que realizó el reporte y no tener la deuda de un producto que no ha utilizado.

Al respecto, estima este despacho que la acción desplegada por la entidad Serfinanza no se encuentra extralimitada, pues a la fecha se encuentra pendiente el pago de la obligación en estado de mora y pendiente de pago, independiente de las discusiones entre la Olímpica, Lg y el accionante ante la Acción de Protección al Consumidor de fecha 22 de abril de 2.022, cuyo Radicado con radicado No. **22-158816-00000-0000** ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

Finalmente, y frente al derecho de petición presentados por el accionante los días 30 de Marzo de 2.022 y el 27 de Abril de 2022 ante (SERFINANZA S.A. y SUPERTIENDAS Y DROGUERÍAS OLÍMPICA), la respuesta debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) oportunidad; (ii) lo pedido debe resolverse de fondo y manera clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario, a través de un mecanismo idóneo para ello. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.²

Le asiste razón al Juez de primera instancia, atendiendo que obra prueba tanto de la presentación de la petición como de las respectivas respuestas, las cuales responde de forma clara, de fondo y congruente las inconformidades del accionante.

Como es sabido la respuesta DE FONDO, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, es aquella que recae materialmente sobre el objeto de la petición, y es notificada efectivamente al peticionario, **pero que no necesariamente debe ser positiva pues bien puede negarse motivadamente lo pedido**, estándole vedado al Juez constitucional señalarle a la parte accionada en qué sentido debe resolver lo solicitado.

²Corte constitucional Sentencia T-419/13

T-2022-00435-01

En consecuencia, no hay lugar en el caso concreto a conceder la protección solicitada al derecho al HABEAS DATA, y PETICION, y deberá confirmarse la sentencia de primera instancia bajo unos argumentos diferentes.

Atendiendo a las motivaciones precedentes, el Juzgado Primero Civil del Circuito de Soledad, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia de tutela ocho (8) de agosto de dos mil veintidós (2022), proferido por el Juzgado Primero Civil Municipal Mixto Soledad, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: Notifíquese esta sentencia a las partes intervinientes, al Juez de Primera Instancia y al Defensor del Pueblo, en la forma más expedita posible.

TERCERO: Remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



GERMAN RODRIGUEZ PACHECO

Juez

Firmado Por:

German Emilio Rodriguez Pacheco

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 001

Soledad - Atlantico

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: **4bcaebd522536ea59b610aadeba5b65eef269ab466a17d2e93f08e08eada6756**

Documento generado en 19/09/2022 05:27:54 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>