

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEXTO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA**

**TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA
RADICACIÓN No. 130014003009-2020-00092-00
ACCIONANTE: JOSE VICENTE GUITIERREZ VILO
ACCIONADO: DIREC TV Y CLARO SOLUCIONES**

JUZGADO SEXTO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA. Cartagena De Indias D y C, trece (13) de noviembre de dos mil veinte (2020).

I.- FINALIDAD DE LA PROVIDENCIA

Se decide la impugnación formulada por la accionada contra la sentencia de fecha 2 de marzo de 2020, dictada por el Juzgado Noveno Civil Municipal de Cartagena dentro del trámite de tutela incoado por el señor JOSE VICENTE GUITOERREZ VILO, contra DIREC TV Y CLARO SOLUCIONES.

II.- DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

Pretende la parte actora se tutele sus derechos fundamentales de petición, habeas data, al buen nombre y a la intimidad.

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL CASO

La solicitud de tutela se funda en los siguientes hechos:

JOSE VICENTE GUITOERREZ VILO radicó petición ante la entidad DIRECTV, mediante correo electrónico el 2 de noviembre de 2019, solicitando copia de los requisitos necesarios para notificar inclusión en centrales de riesgo, como son autorización previa del titular y la notificación 20 días previos al último domicilio reportado.

El accionante manifiesta que recibió respuesta desfavorable el 9 de diciembre de 2019, manteniéndose el reporte negativo en las centrales de riesgo, informándosele que lo habían notificado a través de correo electrónico que no fue autorizado por él, por lo que tuvo acceso a dicha respuesta cuando se dirigió a las instalaciones de la accionada.

Igualmente, manifestó que envió petición a la empresa CLARO SOLUCIONES MOVILES el 2 de noviembre de 2019 con la misma finalidad, recibiendo respuesta negativa el 20 de noviembre de 2019, por lo que interpuso queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio como entidad vigilante a los derechos del consumidor financiero y comercial.

Por lo anterior solicita:

Que se protejan sus derechos fundamentales de petición, habeas data, al buen nombre y a la intimidad y se ordene a CLARO SOLUCIONES MÓVILES que dé respuesta a su petición y a la entidad DIREC TV a eliminar inmediatamente de las centrales de riesgo el reporte negativo que presenta.

IV.- ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción fue admitida por el A-quo mediante proveído de fecha 19 de febrero de 2020 siendo notificada a DIREC TV, CLARO SOLUCIONES, y a TRASUNION por emisión de oficio al correo electrónico. Posteriormente, se profirió sentencia de primera instancia el 2 de marzo de 2020, siendo impugnada por el accionante, impugnación que fue admitida por el A-quo mediante auto de fecha 12 de marzo de 2020 y repartida a este Despacho solo hasta el 26 de octubre de 2020, procediéndose a su admisión y notificada a las partes mediante correo electrónico.

V.- EL FALLO IMPUGNADO Y LA IMPUGNACIÓN

Consideró el A-quo (JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA) que no se han vulnerado los derechos fundamentales invocados por el accionante, toda vez que de acuerdo a las respuestas arrimadas al despacho, pudo establecer que el accionante es reportado ante las centrales de riesgo data crédito, por el incumplimiento del pago de la obligación adquirida a través del contrato de prestación de servicios con las entidades accionadas, luego la deuda debe ser cancelada para poder iniciar un proceso de eliminación del reporte realizado, recordando que el término de permanencia del reporte negativo no podrá exceder el doble de la mora y para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro años contados a partir de la fecha en que la mora se extinga por cualquier modo. Igualmente, manifestó que la tutela es subsidiaria y que el actor cuenta con otros recursos ante la justicia ordinaria para dirimir su conflicto, adicional que no se demostró un perjuicio irremediable que fuese susceptible de amparar bajo la acción de tutela.

El accionante impugno el fallo de primera instancia.

VI.- CONSIDERACIONES

1.- Problema jurídico.

Corresponde al Despacho determinar si la DIREC TV Y CLARO SOLUCIONES vulneró el derecho fundamental de habeas data del accionante JOSE VICENTE GUITOERREZ VILO, en relación el reporte negativo en las centrales de riesgo sin el lleno de los requisitos legales.

2.- Tesis del Despacho

Frente al problema jurídico planteado, este Despacho sostendrá que de la revisión del expediente se pudo verificar el cumplimiento de los requisitos para proceder al reporte negativo, en los datos que el mismo accionante suministro a las empresas accionadas al inicio de la relación contractual, razón por la cual no se observa la vulneración de los derechos deprecados

por el accionante para la procedencia de la acción constitucional, lo que conlleva que se confirme el fallo impugnado.

3.- Argumento central

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política Colombiana tiene por objeto la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de cualquier particular. Una vez presentada, en caso de prosperar, la protección consistirá en que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. Sin embargo, se pueden presentar muchas circunstancias en las que no tiene cabida una protección constitucional, o lo que es lo mismo en las que no está llamada a prosperar la tutela, una de esas circunstancias es la denominada "carencia actual de objeto por hecho superado".

3.1. - El derecho al hábeas data.

En cuanto al derecho fundamental al habeas data la Corte Constitucional en sentencia T-167 de 2015 indicó lo siguiente:

"El derecho fundamental al habeas data puede ser vulnerado o amenazado cuando quiera que la información contenida en una central o banco de datos: i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; ii) no es veraz, o iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental.

(...)

El reconocimiento del derecho fundamental autónomo al habeas data, busca la protección de los datos personales en un universo globalizado en el que el poder informático es creciente. Esta protección responde a la importancia que tales datos revisten para la garantía de otros derechos como la intimidad, el buen nombre, el libre desarrollo de la personalidad, entre otros. Sin embargo, el que exista una estrecha relación con tales derechos, no significa que no sea un derecho diferente, en tanto conlleva una serie de garantías diferenciables, cuya protección es directamente reclamable por medio de la acción de tutela, sin perjuicio del principio de subsidiariedad que rige la procedencia de la acción".

Como marco normativo del derecho de la petición en el ámbito específico del Habeas Data Financiero, el legislador en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en su Título V, estableció el trámite para las peticiones de consultas y reclamos, este último concerniente al caso lo consagro así:

"ARTÍCULO 16. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

I. Trámite de consultas. Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o

privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO. La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.

II. Trámite de reclamos. 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, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.
2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.
3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo

indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.
6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, 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. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito".

Por ello, procede la acción de tutela para invocar el amparo del derecho fundamental al habeas data, por lo que la Corte Constitucional ha fijado como requisito previo que el peticionario haya acudido a la entidad correspondiente para corregir, aclarar, rectificar o actualizar la información que se tenga de él, conforme se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6° del Decreto 2591 de 1991.¹

Así mismo, el artículo 12 de la mencionada Ley 1266 de 2008, en cuanto a "LOS BANCOS DE DATOS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES", dispuso lo siguiente:

"ARTÍCULO 12. REQUISITOS ESPECIALES PARA FUENTES. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.
El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo

¹ Sentencias T-421 del 26 de junio de 2009 y T-142 del 26 de febrero de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa; T-164 del 8 de marzo de 2010. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes. En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta." (Resaltado fuera de texto)

Con respecto a la obligación de los OPERADORES DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, el Alto Tribunal Constitucional precisó en Sentencia T-168 de 2010, que:

"estas entidades tiene la obligación de garantizar a las personas el derecho al habeas data, al buen nombre e intimidad, pues la información que manejan debe ser administrada de tal manera que garantice su veracidad y se pueda actualizar permanentemente protegiendo el derecho de los sujetos del sistema financiero.

Por lo anterior, es de gran importancia que las centrales de riesgo antes de registrar en su base de datos algún reporte de cualquier entidad financiera sobre la información de un usuario del sistema verifiquen la veracidad de los mismos y si cuentan con la autorización, en las condiciones que señala la ley, para realizar el reporte"

3.2.- Caso concreto

La discusión que se suscita en el presente asunto gira en torno a la supuesta violación de los derechos fundamentales al habeas data y petición del accionante, por haberse realizado el reporte negativo de su obligación contractual con las entidades accionadas en las centrales de riesgo, sin haber sido notificado previamente sobre la inclusión de tal información en los bancos de datos correspondientes.

En primer lugar, corresponde a esta Judicatura analizar la procedencia de la acción que nos ocupa, atendiendo a las herramientas con las que cuenta el usuario para reclamar cualquier inconsistencia ante la fuente y las operadoras de la información que reposa en los bancos de datos, como bien lo es la formulación de peticiones en sus diferentes modalidades, de acuerdo a lo normado en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

En aras de cumplir con el requisito de procedibilidad, la parte actora presentó su reclamo ante las fuentes DIRECTV Y CLARO SOLUCIONES, allegando con su escrito de tutela las peticiones correspondientes, así como las respuestas emitidas por esas entidades.

Habiéndose superado el requisito de procedencia antes mencionado, resulta oportuno resaltar que el objeto a resolver en la situación planteada en los hechos de la tutela, es determinar si se aplicó el debido proceso en el manejo de la información del usuario con ocasión de un supuesto

incumplimiento de su obligación contractual con las fuentes o empresas que maneja sus datos personales, dado que la inobservancia de las exigencias legales en el suministro y administración de la información que figura en las centrales de riesgo, generaría la violación de las garantías fundamentales aducidas por el accionante.

Ahora bien, conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y en la jurisprudencia precitada, la fuente debe contar con el consentimiento expreso del usuario para reportar su información personal en los bancos de datos que manejan las operadoras a las que hace alusión la ley en mención en su artículo 3, y de igual manera, le corresponde comunicar al titular de la obligación sobre su incumplimiento y estado de mora, suficiente para ser reportado ante las centrales de riesgo, advertencia que garantiza el derecho de defensa del usuario a fin de pueda controvertir cualquier inconsistencia de su deuda o en su defecto proceder con el pago inmediato de la misma.

Estos requisitos se encuentran fundamentados en los artículos 8 y 12 de la Ley 1266 de 2008, referentes a los deberes de las fuentes de información y los requisitos especiales que deben cumplir las entidades que ostenten tal calidad. En lo que respecta a los deberes, la ley es clara al señalar en los numerales 5 y 6 del artículo 8 que la fuente tiene la responsabilidad de *"Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley"*, debiendo además *"Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley"*.

Tratándose de los requisitos especiales que deben cumplir las fuentes, es tajante el legislador al señalar que *"El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información"*.

Al respecto esta judicatura considera necesario traer a colación, lo indicado por la Corte Constitucional en la sentencia T-798 de 2007, en la cual se establecieron algunas reglas para el manejo de la información que reposa en las Centrales de Riesgo así:

"(i) la necesidad de que la información reportada sea veraz, lo cual implica proscribir la divulgación de datos falsos, parciales, incompletos e insuficientes, y, (ii) el requisito de autorización previa, escrita, clara, expresa, concreta y libremente manifestada por el titular del dato, como condición para que una entidad financiera pueda divulgar información relacionada con la historia crediticia de una persona. Para la Corte, "[a]demás debe contar con la autorización previa en los términos anteriormente indicados, el reporte de datos negativos a centrales de información crediticia debe ser informado al titular del dato, con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros".

Sobre el cumplimiento de estos requisitos que constituyen la expresión del debido proceso que se debe seguir en el manejo de la información de los usuarios, se observa al revisar el expediente digital que se encuentra acreditado la existencia de notificaciones de reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de DIREC TV Y CLARO SOLUCIONES y el consentimiento para el reporte ante las centrales de riesgo.

CLARO SOLUCIONES frente al requisito de la autorización para el reporte ante las centrales de riesgo, manifiesta y acredita que en el contrato de prestación de servicios que firmo el accionante, hay una cláusula inmersa que los autoriza para el reporte, y frente a la notificación, allega un memorial de fecha 30 de marzo de 2013, enviado a la dirección calle 5 No. 14 – 06 del municipio de Arjona, dirección que fue reportada por el accionante al momento de la firma del contrato.

DIRECTV, igualmente manifiesta y acredita que la autorización del reporte negativo a las centrales por mora en el pago, está contenida en el contrato de prestación de servicios firmado por el señor accionante, y que la notificación previa al reporte fue enviada al correo josevgutierrezv@hotmail.com y a la dirección física calle 5 No. 14 – 06 del municipio de Arjona, datos suministrados por el señor Gutiérrez.

Dicha situación, permite al juzgado verificar que los cumplimientos de los requisitos para proceder al reporte negativo fueron cumplidos, en los datos que el mismo accionante suministro a las empresas accionadas, a pesar que el accionante no aprueba haberlas recibido, sin embargo, el despacho verifica que la información con que cuenta la empresa, es la misma que el señor Gutiérrez suministro al inicio de la relación contractual.

Del contenido de la demanda claramente se logra establecer que la información reportada es veraz porque no obra prueba si quiera sumaria que acredite que el accionante haya cancelado la obligación incumplida que dio origen al reporte negativo, pues la corrección del dato lo pide basándose en la falta de notificación previa, pero se insiste, constitucionalmente hablando, al tratarse de una información veraz y acorde con la realidad, la notificación previa fue realizada según los datos que el mismo señor suministro cuando firmó el contrato, situación que determina que no hubo vulneración de los derechos fundamentales deprecados por el actor.

Así las cosas, el Despacho confirmara la decisión del *a quo*, que negó el amparo constitucional pedido.

Finalmente, toda vez que en el presente asunto se advierte que ante el *a quo* se profirió sentencia de primera instancia el 2 de marzo de 2020, siendo impugnada por el accionante, impugnación que fue concedida por el *A-quo* mediante auto de fecha 12 de marzo de 2020 y repartida a este Despacho solo hasta el 26 de octubre de 2020, es decir, 7 meses después de la concesión de la impugnación, este despacho pondrá en conocimiento del titular del juzgado de origen la remisión tardía del expediente al trámite de segunda instancia, para que si lo estima pertinente adelante las actuaciones disciplinarias a que hubiere lugar.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

VI.- RESUELVE

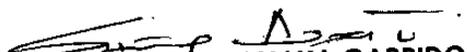
PRIMERO: CONFIRMAR en todas sus partes el fallo de primera instancia de fecha 2 de marzo de 2020, dictado por el JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA, conforme a la consideración que sobre el particular se expuso.

SEGUNDO: Notifíquese oportuna y eficazmente a los interesados. -

TERCERO: PONGASE en conocimiento del JUEZ NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA la remisión tardía del expediente al trámite de segunda instancia, 7 meses después de haberse concedido la impugnación del fallo de primera instancia, para que si lo estima pertinente adelante las actuaciones disciplinarias a que hubiere lugar.

TERCERO: OPORTUNAMENTE remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. -

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


SHIRLEY CECILIA ANAYA GARRIDO
JUEZA