

**JUZGADO CUARENTA CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
DE BOGOTÁ, D.C.**

Carrera 10 No.14-33 piso 16 Bogotá, D.C.

Tel.2821664. Email: cmpl40bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, D.C veintidós (22) de septiembre de dos mil veinte (2020)

PROCESO	TUTELA
ACCIONANTE	MARÍA CLARA CARDONA CARDONA
ACCIONADO	COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S
PROCEDENCIA	REPARTO
RADICADO	Nº2020-604
PROVIDENCIA	SENTENCIA No 152 DE 2020

Dentro de los términos legales, este Juzgado se dispone a proferir sentencia en el presente trámite de tutela, promovido por la señora **MARÍA CLARA CARDONA CARDONA** en contra la **COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S**, por la presunta violación al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar.

I. ANTECEDENTES

1. María Clara Cardona Cardona solicitó el amparo del derecho fundamental a la “*intimidad personal y familiar*”, que consideró vulnerado por la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S.

2. Como soporte de su pedimento, alegó los siguientes hechos:

2.1 Señaló que desde el año 2019 ha solicitado prestamos de dinero a la accionada, los cuales ha cubierto oportunamente, cuyo último desembolso se realizó el pasado 31 de enero.

2.2 Desde finales del mes de febrero del año en curso se encuentra desvinculada laboralmente, y a la fecha no le ha sido posible tener un nuevo empleo, situación que le impidió cumplir con el pago de la obligación adquirida con la pasiva.

2.3 Pese a que manifestó la situación económica por la que atraviesa, la accionada ha realizado múltiples llamadas a su teléfono celular exigiendo el pago inmediato, so pena de iniciar una acción judicial en su contra, lo que implicaría el embargo de sus cuentas bancarias.

2.4 El día 7 de septiembre de 2020 recibió más de 300 llamadas telefónicas desde las 7 de la mañana hasta las 8 de la noche, las cuales están registradas desde distintos números telefónicos, que sabe pertenecen a la sociedad convocada, ya que inician con los dígitos “305”.

2.5 Asimismo, ha recibido sendos mensajes vía E-mail, que incluso saturaron su cuenta de correo electrónico. Situación que, en su consideración, arremete en contra de las disposiciones de la Superintendencia Financiera respecto a ese tipo de comportamientos. También, le ha traído como consecuencia el quebrantamiento de su salud emocional.

3. Con apego a lo anterior, solicitó se ordene a la sociedad encartada: **i)** el cese inmediato de las llamadas telefónicas para el cobro de sus obligaciones; y **ii)** advertir la responsabilidad en cabeza de la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S en los quebrantos de su salud psíquica y emocional a causa de las llamadas.

4. La accionada y las vinculadas se notificaron en debida forma de la presente acción constitucional y, en el término concedido contestaron los requerimientos del Despacho.

II. CONSIDERACIONES

1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política enseña que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad o un particular, en los eventos previsto por el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y la jurisprudencia.

Su procedencia se condiciona, entre otros aspectos, a la inexistencia de otros mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de tales derechos cuando estén siendo vulnerados o puestos en peligro, o que existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8° del Decreto 2591 de 1991 con la condición de que el afectado inicie la correspondiente acción en un máximo de cuatro meses, a partir del fallo de tutela.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO

Del supuesto fáctico antes reseñado se desprende que la pretensión de la accionante se orienta a la protección de sus derechos fundamentales, por lo que

solicitó que la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S cese las llamadas telefónicas para el cobro de las obligaciones adeudadas.

Conforme lo anterior, le compete al Despacho establecer si en este caso, la convocada vulneró las garantías constitucionales de la accionante a raíz de las llamadas y mensajes enviados como gestiones de cobranza de las obligaciones adeudadas.

3. DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR

Acerca de la prerrogativa invocada, el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia prescribe en su parte pertinente:

*“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.*

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. (...).” (se resalta)

De ahí que, esta garantía configura una modalidad del derecho al buen nombre, consagrado en el artículo 15 de la Carta Política, es considerado como fundamental, con mayor razón, si se tiene en cuenta que el artículo 85 de la norma superior lo establece como de aplicación inmediata.

Frente al particular la jurisprudencia constitucional ha decantado que.:

“(...) [E]l objeto de este derecho es “garantizar a las personas una esfera de privacidad en su vida personal y familiar, al margen de las intervenciones arbitrarias que provengan del Estado o de terceros” y que “la protección frente a la divulgación no autorizada de los asuntos que conciernen a ese ámbito de privacidad” forma parte de esta garantía.

De igual manera, esta Corporación ha señalado que el derecho a la intimidad “permite a las personas manejar su propia existencia como a bien lo tengan con el mínimo de injerencias exteriores” y que la protección “de esa esfera inmune a la injerencia de los otros –del Estado o de otros particulares” es un “prerrequisito para la construcción de la autonomía individual que a su vez constituye el rasgo esencial del sujeto democráticamente activo”.

En ese orden de ideas, el área restringida que constituye la intimidad “solamente puede ser penetrada por extraños con el consentimiento de su titular o mediante orden dictada por autoridad competente, en ejercicio de sus funciones y de conformidad con la Constitución y la ley”¹.

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-117 de 2018

De esta manera, se puede sustraer que el derecho a la intimidad tiene como sustento cinco principios que garantizan la protección de la esfera privada frente a injerencias externas injustificadas, a saber:

“(i) libertad, hace referencia a que sin existir obligación impuesta por parte del ordenamiento jurídico o sin contar con el consentimiento o autorización del afectado, los datos de una persona no pueden ser divulgados, ni registrados, pues de lo contrario, se constituye una conducta ilícita; (ii) finalidad, en virtud del cual la publicación o divulgación de los datos personales solo puede ser permitida si con ello se persigue un interés protegido constitucionalmente como el interés general en acceder a determinada información; (iii) necesidad, implica que los datos o información que se va a revelar guarden relación con un soporte constitucional; (iv) veracidad, por lo que se encuentra prohibida la publicación de información personal que no se ajuste a la realidad o sea incorrecta; y (v) la integridad, que indica que no puede evidenciarse parcialidad o fragmentación en los datos que se suministran, es decir, que la información debe ser completa”².

4. DE LA PROTECCIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL A LA INTIMIDAD EN EL ÁMBITO FINANCIERO DE LA PERSONA

Ahora bien, tratándose de la situación financiera personal, ha memorado la aludida Corporación que:

“En definitiva, aun cuando los datos relativos al historial crediticio de una persona no forman parte de la esfera más íntima de la vida privada, sino que aluden a un aspecto importante de su interacción social, no por ello dejan de estar protegidos por el derecho a la intimidad, de modo tal que es, en principio, cada persona la única facultada para decidir a quiénes y con qué alcance revela su situación financiera. Tal reserva sólo puede levantarse cuando el Estado ejerce su potestad inquisitiva en el trámite de las investigaciones que constitucional y legalmente le corresponde adelantar o, en el ámbito de las bases de datos crediticias, cuando el propio individuo ha autorizado de manera expresa ser reportado a ellas y sólo para los fines que justifican la existencia de dichas centrales de información. Así las cosas, cuando una persona establece con otra una relación crediticia, la parte acreedora adquiere el derecho a obtener el pago de su crédito, pero no a dar a conocer, salvo que medie consentimiento expreso, la condición de deudor de su contraparte; tal información, pese a enmarcarse en el ámbito de una relación jurídica entre particulares, aún forma parte de la vida privada del deudor”³.

5. CASO CONCRETO

5.1 En el presente asunto, están acreditados los siguientes hechos relevantes: i) la señora María Clara Cardona Cardona ha adquirido varios créditos con la entidad accionada y todos los ha cancelado, salvo el último de ellos desembolsado el 31 de enero de 2020; ii) dada su situación económica actual se encuentra imposibilitada para honrar la obligación adquirida; iii) la entidad accionada le ha realizado múltiples llamados y enviado correos electrónicos a la tutelante, con miras a realizar gestión de cobranza del crédito adeudado

² ibídem.

³ Corte Constitucional. Sentencia T-798 de 2007.

5.2 De acuerdo a lo anterior, al tratarse de una presunta invasión a la órbita personal y familiar de la señora Cardona Cardona, es menester analizar las pruebas adosadas para determinar si con el actuar de la parte convocada en las gestiones de cobranza empleadas, se presenta una vulneración a los derechos fundamentales a la *“intimidad personal y familiar”* de la accionante.

El recurso de los métodos de cobro extraprocesal cumple una finalidad legítima, que es permitir a las personas reclamar el pago de sus acreencias sin acudir necesariamente a la jurisdicción, evitando así los diversos costos que supondría un eventual litigio. Se trata, en principio, de una herramienta válida para que las personas resuelvan de manera privada y pacífica sus diferencias, evitando congestionar de manera innecesaria la administración de justicia. Esto, siempre y cuando el empleo de estos mecanismos no se convierta en un escenario donde los deudores hayan de soportar toda clase de presiones y vejámenes por parte de sus acreedores.

Pues bien, de conformidad con la jurisprudencia y normas traídas a colación precedentemente junto con las pruebas adosadas por una y otra parte, pronto advierte el Despacho que, en este caso en particular, no se probó un actuar invasivo, o que transgreda las garantías fundamentales de la accionante.

Lo anterior, en tanto la tutelante no aportó ningún medio de convicción que permita evidenciar el actuar desproporcionado de la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S en la gestión de cobranza realizada para reclamar el crédito que se le adeuda. Únicamente se tiene su propio dicho, lo cual no es suficiente para determinar la transgresión alegada, mucho menos, el daño causado.

Memórese lo señalado en reiterada jurisprudencia constitucional en cuanto a que, *“[s]i bien uno de los rasgos característicos de la acción de tutela es la informalidad, la Corte Constitucional ha señalado que: “el juez tiene el deber de corroborar los hechos que dan cuenta de la violación de un derecho fundamental, para lo cual ha de ejercer las facultades que le permiten constatar la veracidad de las afirmaciones, cuando sea del caso”.*

En igual sentido, ha manifestado que: “un juez no puede conceder una tutela si en el respectivo proceso no existe prueba, al menos sumaria, de la violación concreta de un derecho fundamental, pues el objetivo de la acción constitucional es garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, cuya trasgresión o amenaza opone la intervención del juez dentro de un procedimiento preferente y sumario.” Así las cosas, los hechos afirmados por el accionante en el trámite de una acción de tutela, deben ser probados siquiera sumariamente, a fin de que el juez pueda inferir con plena certeza la verdad material que subyace con la solicitud de amparo constitucional”⁴.

En efecto, la señora María Clara Cardona adujo que el pasado 7 de septiembre recibió aproximadamente 300 llamadas por parte de su acreedor, lo cual

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-571 de 2015.

evidentemente luce ser exagerado y, de hecho, podría traspasar los límites de la intimidad de la persona.

No obstante, para acreditar su dicho únicamente aportó varias capturas de pantalla de lo al parecer es su teléfono celular, de las que no se logra sustraer ni la fecha de la comunicación, ni el receptor de las llamadas, mucho menos que el iniciador sea la sociedad fustigada.

Además, según señaló no contestó la mayoría de las llamadas, pero sabía que era su acreedor dado que provenían *“desde diferentes números de celular, que identifica a dicha empresa y que tiene como primeros dígitos el 305 desde diferentes números de celular”* (Sic).

Afirmación que tampoco resulta ser determinante para establecer la titularidad de la pasiva en las cuentas de celular de donde, presuntamente, fueron realizadas las más de 300 llamadas que dijo recibir ese día. Adviértase que el número inicial (305) no constituye la identidad del propietario de la línea, pues se trata del prefijo utilizado por determinado operador móvil, luego, si no atendió las llamadas, no se puede constatar que provenían de la sociedad accionada.

No aportó alguna evidencia de que su correo electrónico se encuentre saturado con mensajes referentes al cobro de la obligación. Tampoco se observa algún concepto médico que revele los quebrantos que adujo presentar en su salud emocional en razón al método de cobranza empleado por la convocada, lo que deja sin sustento su argumento.

De manera que, dada la orfandad de elementos probatorios no es posible para el Despacho establecer la vulneración manifestada por la accionante, pues no puede esta judicatura sustraerse del deber que tiene de constatar la veracidad de las afirmaciones realizadas por la parte.

5.3 En contraposición a lo anterior, vale la pena señalar que si bien la Compañía de Créditos Rápidos S.A.S no es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, sí hace referencia en el contrato a acatar los lineamientos establecidos por ese Organismo, por lo que es preciso traer a colación las instrucciones señaladas por esa autoridad para la gestión de cobranza extrajudicial.

Establece la Circular Externa 048 de 2008 que se deberán atender las siguientes instrucciones:

“

1. *Informar a los consumidores financieros de manera clara, precisa y completa, en forma previa y al momento del otorgamiento o desembolso de los créditos, las políticas y mecanismos implementados por cada entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial, así como los gastos derivados de dicha gestión, junto con sus modificaciones. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de tener a disposición de los consumidores financieros tal información en cualquier*

momento.

2. *Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin que dichos gastos hayan sido previamente informados a los deudores.*
3. *Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores.*
4. *Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Para efectos de la presente circular, se entenderá por horarios adecuados, aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor.*
5. *Garantizar que los funcionarios y terceros autorizados para adelantar las gestiones de cobranza, reporten los pagos realizados por el deudor y que éstos se apliquen al crédito en forma inmediata.*
6. *Expedir comprobante de los pagos realizados por el deudor, indicando en forma detallada la manera como éstos fueron aplicados.”*

Así las cosas, del examen de la documental arrimada por la parte pasiva se puede establecer que la señora María Clara Cardona Cardona aceptó vía electrónica las condiciones previstas en el “ACUERDO ECONÓMICO PARA CREAR CUPO DE ENDEUDAMIENTO ROTATIVO Y ACCESO A LA PLATAFORMA RAPICREDIT.COM” para la concesión del crédito que le fuera otorgado, donde habilita a la compañía a hacer uso de sus datos personales.

Como es el caso de la cláusula 3.10, que señala:

“3.10 Tu como DEUDOR y en calidad de Titular de la información, actuando libre y voluntariamente, autorizas expresamente a COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS SAS - RAPICREDIT para acceder a tus datos personales contenidos en la base de datos de administradoras de pensiones y/ demás Operadores de información de seguridad social autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, para darle tratamiento en los términos expresados en la Política de Tratamiento de la Información Personal de COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS SAS - RAPICREDIT y para finalidades de gestión de riesgo crediticio tales como: (i) elaboración de scores crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos, herramientas para evitar el fraude y en general, adelantar una adecuada gestión del riesgo crediticio. (ii) Compararla, contrastarla y complementarla con la información financiera, comercial, crediticio, de servicios y proveniente de terceros países de DataCrédito Experian”.

Adicionalmente, en la cláusula 6.3 le informa con suficiencia a la adquirente cuales van a ser los métodos empleados para realizar la cobranza, al señalar:

“(…) Esta Gestión de Cobranza Prejudicial se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarles a los clientes acerca del estado de las obligaciones a través de diversos medios de contacto tales como, entre otros:

- *Llamadas telefónicas con contacto directo y/o mensaje a contestador automático.*
- *Visitas.*
- *Cartas y/o telegramas.*
- *Mensajería SMS.*
- *E-mail*
- *Notificadores.”*

También, con las pruebas adosadas en la contestación se allegó el histórico de las gestiones de cobranza realizadas a la accionante entre los meses de mayo a septiembre, documental de la que no se evidencia el abuso pregonado, ya que, si bien aparecen registradas múltiples llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos, lo cierto es que no se advierte que sean desproporcionadas, de hecho, en muchas de ellas, según señaló la tutelante en el libelo inicial, no contestó las llamadas.

Bajo este contexto, si en gracia de discusión se quisiera apelar a las directrices de la Superintendencia Financiera, tampoco se evidencia alguna extralimitación por parte de la entidad, pues se itera, la accionante no cumplió con la carga de probar, si quiera de forma sumaria, las actuaciones que son objeto de inconformismo, y por contera, no se logró demostrar que el acreedor aquí accionado, en ejercicio de sus facultades de cobro extraprocesal hubiera superado el límite de la licitud para devenir en un abuso del derecho.

Todo lo cual, conlleva a ratificar la denegación de la presente acción constitucional, pues la simple afirmación de un hipotético daño es insuficiente para justificar la procedencia del amparo pretendido, pues se itera que, procede la intervención del juez constitucional ante una transgresión actual, inmediata e inminente a los derechos fundamentales del accionante.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

III. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **MARÍA CLARA CARDONA CARDONA** contra la **COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S**, por lo expuesto en esta sentencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE a las partes de esta tutela, tal como lo dispone el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO: ENVÍESE a la Corte Constitucional la presente decisión, en caso de no ser impugnada, conforme lo ordena el art. 31 *ibídem*, para una eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



MARÍA DEL PILAR FORERO RAMÍREZ

Firmado Por:

JUEZ

MARIA DEL PILAR FORERO RAMIREZ

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 040 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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: **ba599b577ce36c946dbff8d7bcc76ddb80712e5b73aed9f558ec51a329f9924f**

Documento generado en 23/09/2020 09:26:27 a.m.