



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, noviembre veintidós (22) de dos mil veintidós (2022).

Fallo tutela. 110014003004-2022-01165-00.
Confirmación. 1106928.

1. Nini Johana Moreno Méndez con cédula 52.869.985, presentó acción de tutela contra Directv Colombia Ltda., e indicó que celebró contrato con la accionada por la prestación de servicios el 22 de abril de 2022, quedando establecido la cuota mensual en \$82.900, y una cuota inicial de \$100.000 que exceptuaba la cláusula de permanencia y por ende podía dar por terminado el contrato en cualquier momento, le ofreció internet satelital, cuando no era cierto, además que recibió la instalación 8 días después, servicio el cual fue defectuoso e ineficiente en el transcurso de un mes, por tal motivo en reiteradas comunicaciones se quejó.

Señaló que recibió facturas de cobro del servicio instalado el primer mes, cuando el contrato decía que tenía 2 meses gratis, por lo que solicitó por correo electrónico el 7 de junio de 2022, como establecía el contrato, su terminación por incumplimiento unilateral, sin embargo, el 19 de julio de 2022, le fue negada la petición argumentando que la solicitud provenía de un correo diferente al reportado.

Manifestó que fue reportada por la accionada ante data crédito, lo que le ha imposibilitado solicitar crédito para trabajar como ha sido su actividad de toda la vida comerciante independiente, vulnerando su derecho fundamental al trabajo y al debido proceso, siendo improcedente tal reporte, incurriendo no solo en violación al debido proceso, sino también en publicidad falsa, incumplimiento al contrato y daños y perjuicio.

* En tal sentido, solicitó que se le ordene a la entidad accionada dar cumplimiento a lo estipulado en el contrato dos meses gratis y el retiro de centrales de riesgo.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto del 15 de noviembre de 2022 y la Superintendencia Financiera de Colombia, solicitó su desvinculación por falta de legitimación en la causa como quiera que no ha

vulnerado los derechos invocados por la parte accionante y por cuanto no existe radicación de alguna queja o reclamo por parte del accionante.

* TransUnión (Cifin S.A.S.), solicitó que sea desvinculada de la acción, toda vez que el derecho de petición señalado en los hechos no fue prestada ante esa entidad y en atención a que esa entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre el titular de la información y la fuente, que no es el responsable del dato negativo, sin embargo, informa que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el 16 de noviembre de 2022, respecto de la información reportada por Directv Colombia Ltda., como fuente de información se encuentra la obligación número 125854, con estado en mora, con vector numérico de comportamiento 3, es decir, más de 90 días de mora, sin embargo, no le aparece dato negativo.

* La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., solicitó que se declare como improcedente la presente acción de tutela, por cuanto existe falta de legitimación en la causa por pasiva, dado que no es responsable de la vulneración a los derechos fundamentales reclamados por la accionante, pues no existe nexo de causalidad entre las pretensiones y la omisión, acción, amenaza o detrimento de dichos derechos, pero además, el reporte que tiene ante las centrales de riesgo con relación a la obligación número 12053949274 por estar al día con los pagos es positivo.

* La Superintendencia de Industria y Comercio, petitionó su desvinculación por cuanto dentro de esta oportunidad procesal no fue quien con su actuar vulnera los derechos fundamentales invocados por la quejosa, además por cuanto con la finalidad de realizar una averiguación preliminar, para determinar si en el presente caso existe una presunta vulneración al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, mediante oficio del 16 de noviembre de 2022 radicado bajo el No 22-452483, efectuó requerimiento al operador, para que allegará en un término de 5 días hábiles la información necesaria para reunir mayores elementos de juicio y emitir un pronunciamiento de fondo que en derecho corresponda, cuyo plazo de respuesta vence el 23 de noviembre de 2022, y le fue enviada comunicación a la accionante informando el trámite en relación con la inconformidad expuesta en la presente acción de tutela contra del proveedor de servicios Directv Colombia Ltda.

* Experian Colombia S.A. (Datacrédito), solicitó que sea exonerada y desvinculada de la acción, en atención a que esa entidad no hace parte de la relación contractual que

existe entre el titular de la información y la fuente, que no es el responsable del dato negativo, que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada y agregó en relación a las obligaciones reportadas por la accionada, la obligación número N29125854 se encuentra abierta, vigente y marcada como esta en mora.

* Directv Colombia Ltda., solicitó declarar la improcedencia de la acción, toda vez que no se ha vulnerado los derechos fundamentales de petición y debido proceso, como quiera que se identificó que no hubo radicación de las reclamaciones de los meses de junio y julio de 2022, por parte de la accionante, por lo cual, no tenía conocimiento de la queja mencionada, sin embargo, ha efectuado la radicación de la reclamación trasladada en el proceso de acción de tutela, la cual fue remitida a su área de atención de PQR, donde se le asignó el número de identificación número 384936566, donde se generó la validación a lugar de la inconformidad presentada sobre la suscripción # 129125854, con relación a los cobros registrados en el estado de cuenta, por lo que se remitió comunicación de respuesta por medio de mensaje escrito a los correos electrónicos explicado el estado actual de la cuenta.

3. Consideraciones.

* La prerrogativa implorada por la parte accionante se encuentra la consagrada en el artículo 15 de la Carta Política, conocida como el derecho del habeas data, el cual establece 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 (...)*. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

Ha precisado la jurisprudencia Constitucional que: *"(...) en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el*

conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos”¹.

En íntima relación con el habeas data y la legitimidad de la conducta de las entidades que requieren información de sus deudores o potenciales clientes a las centrales de información, por sabido se tiene que concurre una base fundamental la cual descansa en la “autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información, pues los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto, le asiste el derecho no sólo de autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos cuando a ello hubiere lugar, autorización que estaba llamada a ser expresa y voluntaria por parte del interesado para que sea realmente eficaz” (Sentencias SU-082 de 1995; T-131 de 1998).

Ahora bien, que en busca de la protección del derecho de habeas data se han establecido requisitos previos para acceder a su protección mediante la acción de tutela, al punto que “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”².

En cuanto a tal requisito la misma corporación dejó claro que, “en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumple cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiese hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que sea necesario hacerla ante la central de riesgo”³.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la notificación previa al reporte, prescribe el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008: “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

1. Corte Constitucional. Sentencia T-658 del 2011, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.
2. Corte Constitucional. Sentencia T-164 del 2010, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.
3. Corte Constitucional. Sentencia T-167 del 2015, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

de rectificación o actualización y ésta aún no haya sido resuelta".

* En relación al derecho de petición que exige el accionante sea protegido, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

A ese respecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber "a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución".

En este orden de ideas, la satisfacción plena del derecho de petición que se conjuga con la respuesta de fondo, es que la misma tenga un pronunciamiento a cada uno de los puntos expresados por el petente, sin querer ello significar que deba atenderse de manera positiva, sino que el actor tenga una contestación completamente satisfactoria frente a lo que es de su interés. Lo que permite inferir que, de efectuarse pronunciamientos parciales, frente a los puntos que no efectuó manifestación, se estaría trasgrediendo el precitado derecho fundamental.

De otra parte, la razón de ser de las respuestas a dichas peticiones es que sean comunicadas al peticionario en los términos legales correspondientes, no es sólo la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso.

* En lo atinente al derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia Constitucional ha

precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos "i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación.

En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política. (ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental; (iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto.

A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario"⁴.

4. Caso concreto.

* De conformidad con la Ley 1266 de 2008, existen diferencias sustanciales entre las entidades operadoras de la información y las fuentes de aquella, es así, como la operadora es la entidad encargada de administrar el dato positivo o negativo suministrado por las fuentes y para el presente caso la fuente lo sería Directv Colombia Ltda., quien sería la encargada de comunicar el dato respectivo.

Aclarado lo anterior, y revisado el caso, se advierte desde ya que la presente acción ha de ser denegada, en razón a las reglas jurisprudenciales para solicitar el retiro del dato negativo, o evitar su reporte, mediante una acción como la que nos ocupa, precisamente en lo que tiene que ver con el requisito previo de procedibilidad, ha señalado

4. Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.

la Corte Constitucional en el caso de la procedencia de la acción de tutela para invocar el amparo del derecho fundamental al habeas data, es requisito previo, ineludible, que el tutelante haya acudido a la entidad Directv Colombia Ltda., para corregir, aclarar, rectificar o actualizar la información que se tenga de él.

Revisado el plenario, se observa que las pruebas obrantes en el expediente no reporta de que esto haya sido así como para encontrar agotado el requisito de procedibilidad mencionado, dado que a pesar que presentó escrito ante la accionada Directv Colombia Ltda., no obstante, allí se encuentra exponiendo varias quejas en relación al servicios contratados, sin embargo, lo procedente antes de concurrir al presente mecanismo, era acudir directamente a la citada entidad accionada, para solicitar la corrección, aclaración o rectificación de su información negativa por considerar que ésta se encuentre errada o inexacta, por lo que debe concluirse por parte de este Despacho Judicial, que no se cumplió por parte del accionante el presupuesto relacionado con que el afectado haya formulado previamente una solicitud en los términos referidos ante la entidad que reportó el dato negativo.

Por consiguiente, se encuentra que no se ha cumplido el requisito de procedibilidad para demandar la protección del derecho fundamental al hábeas data y, en consecuencia, resulta improcedente acceder a las pretensiones.

Recuérdese que las centrales de riesgo son terceros ajenos a la relación contractual contraída entre el deudor y sus entidades financieras, al punto que, al ser diferenciadas de la entidad que comunica el reporte, se protege la neutralidad del operador de la información frente a los datos del deudor, demostrando la imparcialidad con la que actúan.

* De otro lado, en relación a la petición elevada ante Directv Colombia Ltda., encuentra este Despacho que ha denegar tal pedimento en la medida que procedió a emitir contestación al derecho de petición presentado por la actora, por medio de senda comunicación, donde se pronuncia de manera clara sobre sus inconformidades, información que le fue notificada al correo electrónico proporcionado por el actor, todo lo cual se puede corroborar con la revisión de la documental obrante en el plenario, donde se evidencia que efectivamente, la citada accionada se ocupó de la solicitud de la señora Nini Johana Moreno Méndez, refiriéndose a los aspectos de su escrito petitorio.

En todo caso, es menester aclarar que lo relevante en este punto, es que se emita contestación de fondo y de forma,

de tal manera que la misma revista de claridad y sea puesta efectivamente en conocimiento del peticionario, situación que se reitera, se encuentra comprobada en el presente caso.

* Por otra parte, dado el carácter subsidiario de la presente acción y sin estar ante la vulneración de los derechos fundamentales de la accionante, concluye el Despacho que ante la existencia de otro mecanismo de defensa judicial que ostenta la parte actora, tampoco procede la presente acción de tutela, pues para debatir lo concerniente al contrato de televisión, cuenta con las acciones del caso, dado que si ha bien lo tiene, la petente puede acudir a la jurisdicción ordinaria, escenario en donde podrá invocar los fundamentos fácticos narrados en el escrito constitucional y las pruebas que estime convenientes, tendientes a controvertir el servicio.

De suerte que, no se puede pretender que, a través de esta especial acción, se adopten determinaciones como las aquí solicitadas, por cuanto el Juez de tutela, no está llamado a invadir la autonomía de que goza las otras autoridades para sus pronunciamientos, salvo que se den circunstancias de especial relevancia constitucional que ameriten la toma de decisiones inmediatas para conjurar un daño irreparable, haciendo improcedente el recurso de amparo como mecanismo directo.

* Finalmente, se ordenará la desvinculación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá E.T.B., de TransUnión (Cifin S.A.S.), de Experian Colombia S.A. (Datacrédito), de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Superintendencia de Industria y Comercio, por cuanto no se probó que vulneren los derechos fundamentales de la accionante.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República, y por autoridad de la Ley,

Resuelve.

Primero. Negar el amparo al habeas data, buen nombre, debido proceso, y al derecho de petición, solicitados por Nini Johana Moreno Méndez contra Directv Colombia Ltda., por las razones esbozadas en la parte motiva de esta providencia.

Segundo. Desvincular del presente trámite a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá E.T.B., a TransUnión (Cifin S.A.S.), a Experian Colombia S.A. (Datacrédito), a la

Superintendencia Financiera de Colombia y a la Superintendencia de Industria y Comercio, por las razones que anteceden.

Tercero. Comunicar esta decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz.

Cuarto. Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



María Fernanda Escobar Orozco

Firmado Por:
Maria Fernanda Escobar Orozco
Juez
Juzgado Municipal
Civil 004
Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **2bbe451ff912cbfb38132d0124d9ece39788627c64b5a7b992b5a70e02f895d8**

Documento generado en 23/11/2022 10:20:03 AM

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