

JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C. Abril veintinueve de dos mil veintidós.

Ref: tutela No. 2022- 00228-01 de LUZ MYRIAM BERNAL RAMIREZ y GILBERTO POVEDA BAUTISTA contra CLARO TRIPLE PLAY - COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL.

Segunda instancia.

Se procede por el Despacho a decidir sobre la impugnación formulada por la parte accionante contra la decisión del Juzgado 27 Civil Municipal de esta ciudad, de fecha Marzo 30 de 2022.

ANTECEDENTES :

LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO

Los señores LUZ MYRIAM BERNAL RAMIREZ y GILBERTO POVEDA BAUTISTA acuden a esta judicatura para que le sean tutelados los derechos fundamentales al buen nombre, al habeas data, al debido proceso y a la igualdad, que consideran están siendo vulnerados por la parte demandada.

La tutela se fundamenta en hechos que se sintetizan, así: que son usuarios clientes del servicio de CLARO HOGAR llamado TRIPLE PLAY, desde hace aproximadamente quince años con la CUENTA O SERVICIO NUMERO 46799763, pagando una mensualidad de \$ 105.000 hasta el mes de enero de 2021 la misma que se ha incrementado al punto que hoy pagan la suma \$ 135.900.

Señalan que para enero del año 2021 al intentar cancelar la cifra antes señalada en uno de los puntos de pago CLARO se les indicó que la cifra era mucho más alta por lo que procedieron a cancelar el monto que habitualmente venían pagando ES DECIR los \$105.000, por TRIPLE PLAY más la suma de \$ 106.000 por concepto de un equipo televisor adquirido a crédito con dicha firma. Para un total de \$211.000.

Indican que teniendo en cuenta el monto tan elevado que estaban cobrando procedieron a llamar telefónicamente, siendo atendido por un sinnúmero de asesores, los que no coinciden en su información,

lastimosamente ninguno tiene poder de información o solución, unos dicen una cosa otros dicen otra, unos dan unos montos, otros dan unos diferentes, se les informó sobre otros cargos generados por otras plataformas utilizadas por ellos, a lo cual se hizo la observación que NO era cierto, comprometiéndose la accionada a corregir esos montos y ajustar los mismos a su favor.

Señalan que los montos elevados seguían cambiando siempre subiendo al punto que hoy pagan mensualidades de \$ 141.000 cuando así lo exigen y todo por no entrar en una supuesta mora o corte del servicio y por necesidad de un servicio vital, Internet trabajo en casa.

Indican que ante la presión por tanta irregularidad, se ofició al "SIC" SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO para buscar solucionar a través de una AUDIENCIA DE CONCILIACION, con la intervención de dicha entidad, por lo que el día 30 de Julio de 2021 en la mentada audiencia en su parte resolutive se comprometió CLARO, a través de su apoderado autorizado a ajustar a su favor la suma de \$ 396.607 por sobrecostos o sobrecargos cancelados, y que a más tardar se verían reflejados en agosto de 2021.

Dicen que no tienen certeza matemática de como supuestamente se ajustaron esos \$ 396.607 y en qué momento, aun así confían una vez más en la firma y siguen pagando, pues como se afirmó antes, finalmente lo que interesaba por razones de trabajo era seguir con el servicio. Que al ir a efectuar los pagos les indicaron que no se les recibía por cuanto se encontraba en cartera castigada.

Señalan que ya cumplieron con el requisito previo de solicitar a claro que se borrara esta información de cartera castigada y que se actualice la misma, petición que nunca respondieron en físico como se comprometieron a hacer. Todo lo anterior teniendo en cuenta que se encuentran al día con los pagos, pero que no se refleja en la práctica ni en la teoría en las facturas que envían y en la información de cada ventanilla al intentar pagar la mensualidad.

Manifiestan que tienen los servicios de televisión, internet y telefonía fija. Que El primer servicio se ha ido incrementando, es decir de \$ 106.000 a \$ 135.900 que es lo que pagamos hoy en día. Que adquirieron un televisor con claro a crédito y pagan mensualidades de \$ 106.000 mensuales. Que no hacemos uso, ni han hecho uso de otro servicio de esa empresa, razón por lo cual NO TIENE SENTIDO y es un ABSURDO que cobren servicios como WIN SPORT, REPETIDOR, ARRIENDO CONTROL REMOTO, CLARO VIDEO, PELICULAS y un sinnúmero de cobros y servicios que nunca han pedido y a ellos les queda sencillo decir después

de haber hecho los pagos que van a reversar esas cifras, citando montos y leyes o normas en sus respuestas PQR afirmando que dan cumplimiento.

Que se les indicó que estaban en mora del pago de dos cuotas del televisor cuando en las mismas ventanillas de atención al usuario en dos **ULTIMOS PAGOS MENSUALES QUE HICIERON EN EFECTY** (enero y febrero de 2022) junto con su respectivo reclamo, se les advirtió que al reversar algunas cifras deberían pagar el valor del equipo, y se rehusaron a recibir el pago, pero igual se negaron a certificar esta situación o tomar pantallazo de lo afirmado, con el agravante que el pasado cuatro de marzo de 2022 se les indicó todo lo contrario, que estaban en mora de dos cuotas del equipo.

Solicitan que a través de este mecanismo se tutelen los derechos que considera están siendo vulnerados y se ordene a la accionada CLARO HOGAR, que, dentro del término señalado de conformidad a los preceptos, proceda a eliminar la información que reposa en el sistema y por consiguiente en todos y cada uno de los puntos de CLARO HOGAR el rotulo de "CARTERA CASTIGADA" y que al ser eliminada la misma se habilite el pago de la mensualidad en cualquier punto de pago Claro. Que se ofrezca por parte de CLARO una disculpa enviada al correo por las molestias generadas ante la presión psicológica a la que se han visto sometidos Que se expida por parte de CLARO certificación emitida a su correo manifestando que se encuentran al día en los pagos a la fecha de emisión del fallo en las cuentas 46799763 triple play y cuenta 4062614852 equipo televisor. Que se informe y se certifique de manera oficial, específica y clara por parte de CLARO HOGAR cuál es el monto exacto de la mensualidad a pagar por el servicio triple play y la velocidad del internet adquirido, desde cuando pagaran esta cifra y hasta que fecha cancelaran el mismo y las razones técnicas para dicho cobro. Que separen las dos cuentas antes citadas y cada una se pague por separado.

TRAMITE PROCESAL

Por auto de Marzo 17 de este año, el Juzgado 27 Civil Municipal admitió la acción de tutela requiriendo a la accionada para que en el término de dos días se pronunciara sobre los hechos y circunstancias que motivaron la acción constitucional, y se vinculo a la **SUPERINTEDECENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**.

CONTESTACION DE LA PARTE ACCIONADA

SUPERINTEDECENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Señala que una vez revisado el Sistema de Trámites de la Entidad, se advirtió que el señor Gilberto Poveda Bautista presentó ante esa Entidad denuncia el día 12 de julio de 2021 bajo el radicado No. 21-275319 dirigida al operador de servicios COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., relacionada con la inconformidad por el presunto incumplimiento de la favorabilidad otorgada por el operador mediante decisión empresarial PRQ 844658279.

Que a través de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el día 26 de julio de 2021 requirió al operador, con el fin de que allegará mayores elementos de juicio en relación con el escrito de queja. En consecuencia, el operador de servicios allegó la información solicitada el 09 de agosto de 2021. Que una vez analizados los documentos obrantes dentro de la referida actuación, se procedió a archivar la actuación mediante oficio del 26 de agosto de 2021, pues la Entidad evidenció que el operador informó que el ajuste informado en la respuesta del 17 de junio de 2021 bajo radicado No. 844658279 no había quedado aplicado, motivo por el cual mediante el chat de SIC facilita con radicado No. 21-273609, se acordó realizar un ajuste de \$396.607 correspondiente a los servicios objeto de reclamo.

Indica que el operador denunciado manifestó que los servicios asociados a la cuenta No. 46799763, se encontraban activos con los servicios de internet de 150 megas, telefonía local ilimitada y televisión digital Plus con una renta promocional de \$115.678 IVA incluido, y al día en pagos. Dice que el operador aportó copia del acuerdo transaccional No. 199803 del 30 de julio de 2021, suscrito entre dicho operador y el usuario, donde se evidenció que el operador se había comprometido en favor del usuario a realizar un ajuste de facturación por valor de \$396.607 pesos M/cte, de los servicios objeto de reclamo asociados a la cuenta No. 46799763.

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

Manifiesta que LUZ MYRIAM BERNAL RAMÍREZ adquirió obligación de SERVICIOS FIJOS, como SACASTSWBT01715/ 46799763 Se adquirió el 14 de septiembre de 2009 y se desactivó el 18 de marzo de 2019, versaba sobre la prestación de servicios de telefonía, televisión e internet, actualmente presenta saldo pendiente por valor de \$135.779, sin embargo, no presenta ningún reporte negativo en las centrales de riesgo crediticio, por el contrario, se encuentra registrada como pago al día. Que es importante resaltar que en principio se estaba efectuando cobros por los servicios de Claro Video y HBO, pero ya se efectuaron los ajustes correspondientes en cumplimiento de lo pactado en el acuerdo suscrito dentro del proceso 21-273609-0 adelantado ante la Superintendencia de

Industria y Comercio. Tal ajuste se efectuó el 6 de agosto de 2021 y se ve reflejado en la factura del mes de septiembre del mismo año.

Dice que también se presentaron reclamos sobre el cobro de Ultrawifi y WinSport en la factura de septiembre de 2021, pero el pago fue reversado el 7 de enero de 2022, lo cual fue informado en la respuesta a la PQR No. 887592883.

Señala que desde septiembre de 2021, la usuaria no ha efectuado el pago de la facturación hasta el momento en que se presenta este informe, generando que se acumulen saldos. Que El impago de septiembre de 2021, se refleja en la factura cuya fecha va hasta el finalizar octubre del mismo año En enero de 2022 solo pagó el valor de \$10.891, dejando un saldo pendiente de \$106.109. En febrero no realizó ningún pago y en marzo de 2022 pagó únicamente \$ 241.209, quedando con un saldo de \$135.779 correspondiente a la factura del mes de marzo de 2022.

Que adquirió un equipo y actualmente presenta saldo pendiente por valor de \$ 566.483,75, sin embargo, no presenta ningún reporte negativo en las centrales de riesgo crediticio, por el contrario, se encuentra registrada como pago al día.

Dice que Respecto a los cobros efectuados y la correspondiente facturación, se observa que el último pago se registró el 28 de enero de 2022 Por tal razón, la factura de marzo de 2022 contiene un valor de \$348.339, correspondiente a dos cuotas del equipo, una del mes de febrero y otra de marzo, por \$ 212,560, quedando con un saldo de \$135.779. pues ninguna de las dos obligaciones se encuentra reportadas con reportes negativos ante las centrales de riesgo, como se evidencia en la base de datos correspondiente. Que frente a la manifestación de encontrarse una marcación presuntamente de "cartera castigada", esto no es cierto, de acuerdo con las bases de datos. Dice que Comcel le dio respuesta a todas las peticiones y una nueva respuesta le fue enviada el 22 de marzo de este año.

El Juzgado 27 Civil Municipal mediante sentencia de marzo 30 de 2022, Negó el amparo solicitado, y contra dicho fallo impugno el accionante.

CONSIDERACIONES:

De la Acción:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra 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 éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Lo arriba anotado significa, que la acción de tutela tiene como finalidad proteger exclusivamente derechos constitucionales fundamentales. Por tanto, no puede ser utilizada para hacer respetar derechos que solo tienen rango legal, ni para hacer cumplir leyes, decretos, actos administrativos o normas de origen inferior. La Corte Constitucional tiene establecido, que éste amparo no es un sistema de justicia paralelo al que ha consagrado el ordenamiento jurídico en vigor.

Del caso Concreto:

Concurren a esta judicatura los señores **LUZ MYRIAM BERNAL RAMIREZ** y **GILBERTO POVEDA BAUTISTA** para que se tutelen los derechos que considera están siendo vulnerados y se ordene a CLARO HOGAR proceda a eliminar la información que reposa en el sistema y por consiguiente en todos y cada uno de los puntos de CLARO HOGAR el rotulo de "CARTERA CASTIGADA. Que se expida certificación manifestando que se encuentran al día en los pagos

Con respecto a los derechos alegados como vulnerados en esta acción constitucional se tiene: El derecho fundamental al hábeas data se encuentra consagrado en el artículo 15 Superior que dispone que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. Adicionalmente, establece la obligación que tiene el Estado de hacer respetar tales derechos. Así mismo, de conformidad con el artículo 152 de la Constitución Política, corresponde al Congreso de la República regular los derechos fundamentales de las personas, los procedimientos y recursos para su protección a través de la expedición de leyes estatutarias.

La Corte Constitucional consideró que la intimidad personal comprende varias dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el hábeas data, que comporta el derecho de las personas a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí

mismo, la facultad de corregirlos, la **divulgación de datos ciertos** y la proscripción de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este orden de ideas, la Corte estimó que *“(...) tanto el hábeas data como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto como condición indispensable para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad”*

Particularmente, sobre el derecho al hábeas data, el artículo 15 de la Constitución consagra 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.

En este orden, la Ley Estatutaria 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 especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra una variedad de herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos. En ese sentido, el artículo 13 de la Ley anteriormente mencionada, prevé la “permanencia de la información” por el cual se da el término máximo de permanencia de los datos negativos, esto es, del doble de la mora reportada cuando esta sea inferior a 2 años y de cuatro años, cuando la mora reportada sea igual o superior a dos años.

De las respuestas dadas por las partes accionadas, y lo pedido en tutela, el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse, por cuanto no hay vulneración alguna a los derechos fundamentales de los accionantes, ya que la inconformidad que presentan los accionantes es debido al valor que deben pagar por los servicios que les brinda la accionada.

Téngase en cuenta que lo pedido en tutela, no es procedente, ya que esta figura no fue instituida para fines económicos ni patrimoniales ni contractuales, pues únicamente lo es para salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, pues lo pedido por los señores LUZ MYRIAM BERNAL RAMIREZ Y GILBERTO POVEDA BAUTISTA debe ventilarse en otro escenario y no en el constitucional, toda vez que se trata de una relación contractual.

De conformidad con lo anterior, los accionantes tienen otro medio al cual acudir y por ende no se cumple con el requisito de

subsidiariedad. Razones estas suficientes para negar lo pretendido en la impugnación.

Por estas razones, lo pedido en tutela por los accionantes no tiene prosperidad y el fallo proferido en primera instancia debe confirmarse, ya que no amerita nulidad ni revocatoria alguna.

Por lo expuesto, el Juzgado veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE_:

Primero: CONFIRMAR el fallo de tutela proferido por el Juzgado 27 Civil Municipal de esta ciudad, de fecha 30 de marzo de 2022.

Segundo: Notifíqueseles a las partes el presente fallo por el medio más expedito.

Tercero: Remítase el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión .

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez,

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS.

Firmado Por:

Maria Eugenia Fajardo Casallas

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 027 Escritural

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: **c9fc3a5d3d9809ccd681c85f772cf093e9191883657cd6e96d65d6eab1daa811**

Documento generado en 29/04/2022 08:01:55 AM

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

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