



JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN
Medellín, treinta (30) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

PROCESO	Acción de Tutela
ACCIONANTE	PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ
ACCIONADO	CONTACT FINANZAS S.A.S
PROCEDENCIA	Reparto
RADICADO	Nº 05001 40 03 014 2022 00936-00
INSTANCIA	Primera
PROVIDENCIA	No 281
TEMAS Y SUBTEMAS	Petición, Habeas Data- Derecho al buen nombre
DECISIÓN	Concede parcialmente

Procede el Despacho a resolver la solicitud de tutela promovida por **PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ** en contra de la **CONTACT FINANZAS S.A.S** encaminada a proteger su derecho fundamental de habeas data y petición.

I-ANTECEDENTES

1.1.- Supuestos fácticos y pretensiones. - En síntesis, manifestó que CONTACT FINANZAS S.A.S. realizó una operación de compra de cartera a ALMACENES FLAMINGO S.A. y por tal razón ejercita la acción de cobro de una obligación que contrajo en el pasado con ALMACENES FLAMINGO S.A.

Que, CONTACT FINANZAS S.A.S. ha incurrido en prácticas de cobranza abusiva enviándole mensajes de texto por fuera de horarios laborales, amenazando con enviar notificaciones de demanda a su lugar de trabajo, iniciar procesos de embargo, retenciones salariales. Que le han causado intranquilidad, temor y zozobra.

Que el 25 de agosto presentó petición al correo gerencia@contactfinanzas.com.co encaminada a que le proporcionen copia del documento que contenía la obligación expresa, clara y exigible y la carta de instrucciones.

Por lo tanto, solicito, se ORDENE a dar respuesta de fondo a su petición realizada el 25 de agosto de 2022, así como abstenerse de enviar mensajes reiterados, amenazantes e incurrir en prácticas de cobranza abusiva en su contra.

1.2.-Trámite. - Admitida la solicitud de tutela el 26 de septiembre del año que avanza, se vinculó a ALMACENES FLAMINGO S.A, (DATACRÉDITO), CIFIN S.A.S (TRANSUNION) y se ordenó la notificación a la accionante, accionada y vinculada.

1.2.1 Pronunciamiento de CIFIN S.A.S.(TransUnion®). Manifestó que la accionante no tiene registrados reportes negativos, que en el historial de crédito del accionante PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ con la cédula de ciudadanía No. 43.798.426, revisado el día 27 de septiembre del 2022 siendo las 11:37:42, frente a las Fuentes de información CONTACT FINANZAS S.A.S., ALMACENES FLAMINGO S.A., AGORA ABOGADOS y MARKETIN PERSONAL, NO se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley. Como prueba de lo anterior remitió una copia de dicho reporte.

1.2.2 Pronunciamiento de Experian Colombia S.A. -Datacrédito. Manifestó que la historia de crédito de la parte accionante, expedida el 28 de septiembre de 2022 muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA	HE8644F
C.C #00043798426 (F) CHICA PELAEZ PATRICIA ELENA VIGENTE EDAD 46-55 EXP.89/09/28 EN BELLO	DATAACREDITO [ANTIOQUIA] 28-SEP-2022

La parte accionante NO REGISTRA NINGUNA OBLIGACIÓN suscrita con CONTACT FINANZAS SAS, pues la historia de crédito no muestra acreencias con dicha entidad. Por tanto, NO REPOSA NINGÚN DATO NEGATIVO.

1.2.3 Pronunciamiento de Almacenes Flamingo S.A. Manifestó que NO celebraron una operación de compra de cartera con la empresa CONTACT FINANZAS S.A.S, dicha empresa es un tercero contratado por la Compañía para la realización de gestiones de cobro a las carteras que se encuentran morosas.

Que, la accionante tiene una relación del tipo comercial derivada de la suscripción del contrato de mutuo, en virtud del cual se originó la obligación número 35503522, el 14 de

julio del 2005 por valor de \$1.500.000 en el Almacén Flamingo Bolívar, la cual se encuentra vigente y con 6253 días de mora.

Que, no es cierto que, el tercero encargado para la gestión de cobranza de la obligación vencida incurra en prácticas abusivas, tampoco es cierto, que el tercero que actúa a nombre de la Compañía realice gestiones de cobranza en horarios no permitidos, al respecto, se indica que, es claro de acuerdo con las pruebas aportadas por la Accionante que los mensajes de texto persuasivos del pago son enviados en un horario de 8:00am y 12M.

1.2.4 Por su parte, **CONTACT FINANZAS S.A.S** a pesar de estar debidamente notificado no emitió respuesta por intermedio del correo del Despacho cmpl14med@cendoj.ramajudicial.gov.co

II. CONSIDERACIONES

2.1. Competencia. - Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 86 de la Constitución Nacional, art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el inciso 2º, numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000.

2.2. Problema jurídico. - Corresponde al Juez Constitucional determinar si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a CONTACT FINANZAS S.A.S eliminar los reportes efectuados en las centrales de riesgos (data crédito- transunión u otro), así mismo si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a la accionada, dar respuesta a la petición presentada el 25 de agosto del 2022, o si por su parte la misma ya fue resuelta y comunicada al accionante.

2.3. Marco Normativo aplicable. - *Constitución Política: Arts. 1, 2, 11, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6. Decreto 1382 de 2000.*

2.4. De la acción de tutela.- La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando

existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

2.5. Derecho al buen nombre y *habeas data*- El artículo 15 de la Constitución Política dispone *"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"*.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha interpretado el derecho al *habeas data* como aquel que tienen las personas naturales y jurídicas, de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De la misma manera, estipula la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos.

En consecuencia, la información que reposa en las bases de datos, conforme al artículo 15 de la C. P. puede ser objeto de varias acciones por parte de los ciudadanos, es decir, conocida la información, su titular puede solicitar su actualización, esto es, ponerla al día, agregándole los hechos nuevos o solicitar ante la entidad respectiva su rectificación si desea que refleje su situación actual.

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.

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.

2.6. El caso en estudio y solución al problema jurídico planteado. - En el caso sub judice, la parte accionante manifiesta la vulneración a sus derechos al recibir llamadas de cobro por fuera del horario laboral, y la vulneración al derecho de petición dado que la entidad no ha dado respuesta a su petición que refiere envió el 25 de agosto de 2022; ahora bien, de conformidad con la Ley 1266 de 2008 los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos.

Se entiende por dato positivo aquel reporte de la persona natural y/o jurídica que refleja que se encuentra al día en sus obligaciones, y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones. El Congreso de la República profirió la Ley Estatutaria 1266 de 2008, modificada por la ley 1257 de 2021 art 3, norma que, como atrás se indicó, constituye la regulación actual del derecho al habeas data y del manejo de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

En esta ley se incluyó una disposición específicamente sobre el tema de la caducidad del dato negativo, así:

"ARTÍCULO 13. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de ésta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación.”

En este caso, de acuerdo a las manifestaciones tanto de la accionada como de Almacenes Flamingo, se tiene que entre las partes existe una relación del tipo comercial la cual se encuentra vigente y con 6253 días de mora; sin embargo, no presenta reporte en centrales de Riesgo, tal como se evidencia de las respuestas aportadas por las referidas entidades vinculadas a esta acción constitucional, por lo tanto, de acuerdo con la situación fáctica puesta de presente por la accionante, el precedente jurisprudencial y el marco legal expuestos, se tiene que para el asunto sub examine el amparo solicitado resulta improcedente.

Así las cosas, se reitera que por parte de CONTACT FINANZAS S.A.S ni de la entidad con quien se contrajo la obligación, es decir, no se ha presentado vulneración alguna, por su parte, frente a los horarios de cobro la Ley 1328 de 2019 expone; artículo 7o. obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...) h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados, de las pruebas aportadas por la accionante, así como de Almacenes Flamingo, se evidencia que las cobranzas se han realizado dentro de los horarios laborales, por lo que no se avizora vulneración al respecto.

De otra parte, ante la petición que refiere envió el 25 de agosto de 2022, remitida al correo gerencia@contactfinanzas.com.co, deviene menester resaltar que, a pesar de haber sido debidamente notificada, la parte accionada no realizó ningún pronunciamiento en el sub lite, dando lugar a la aplicación de la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991. En consecuencia, se concederá el amparo del derecho fundamental de petición vulnerado, para ordenar a **CONTACT FINANZAS S.A.S**

que en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de esta providencia, profiera y ponga en conocimiento de la accionante **PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ** una respuesta de fondo, clara y completa a la petición presentada.

En consecuencia, el **JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

IV. FALLA

PRIMERO. - DENEGAR la tutela en relación al habeas data invocada por **PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ** en contra de la **CONTACT FINANZAS S.A.S**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO. - CONCEDER la tutela en relación al derecho de petición invocada por **PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ** en contra de la **CONTACT FINANZAS S.A.S** por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

TERCERO. - En consecuencia, **SE ORDENA** a **CONTACT FINANZAS S.A.S** que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de esta providencia, profiera y ponga en conocimiento de la accionante **PATRICIA ELENA CHICA PELÁEZ** una respuesta de fondo, clara y completa a la petición presentada el 25 de agosto de 2022.

CUARTO. - NOTIFÍQUESE a las partes de manera personal o, en subsidio, vía fax o por el medio más expedito, a más tardar, al día siguiente de la fecha en que se profiere esta decisión.

QUINTO. - De no ser apelado este fallo dentro de los tres días siguientes a su notificación, remítase, al día siguiente, a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

JULIAN GREGORIO NEIRA GÓMEZ

JUEZ

P4

Firmado Por:
Julian Gregorio Neira Gomez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 014
Medellin - Antioquia

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: **953c21b3ba79cb96122e363bf0c1c93c759ba3a4e8a88a48c87a075ea3b89418**

Documento generado en 30/09/2022 11:30:57 AM

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