

REPÚBLICA DE COLOMBIA**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO****JUZGADO DECIMOSEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Medellín, diez (10) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Proceso	Tutela No.
Accionante	Luisa Fernanda Aguilar Zuluaga
Accionado	Ascomercial SAS
Vinculados	Perfumes Y Esencias Fraiche SAS; Superintendencia de Sociedades; Benjamín Isaza Pelaez propietario del establecimiento de comercio: Calzado Ante y piel, Cifin y/o Transunion; Datacreditoy/o Experian; Fenalco Antioquia Procredito
Radicado	05001 40 03 016 2021 00242 00
Instancia	Primera
Providencia	Sentencia No. de 2021
Temas	Derecho al buen nombre y la honra
Decisión	Concede

Procede el despacho a resolver la acción de tutela interpuesta entre las partes de la referencia, con fundamento en el artículo 86 de nuestra Carta Política, Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes.

I. Pretensión.

Peticiona la parte accionante, señora LUISA FERNANDA AGUILAR ZULUAGA, tutelar los derechos fundamentales a la **Dignidad Humana, Buen Nombre, Intimidad, Habeas Data y Honra**; ordenando a la empresa ASOCOMERCIAL SAS, que se abstenga de seguir manchando su imagen ante su empleador y ante sus compañeros de trabajo, cesando cualquier cobranza en la empresa que labora o que llegue a laborar; así mismo solicita que se le ordene que enseñe la supuesta letra de cambio que dicen tener en su contra y que según ellos es de

hace 18 años, y que en caso no de existir título alguno, cesen cualquier tipo de cobro por cualquier medio.

II. Fundamentos de hecho

Explica la parte accionante, que la empresa accionada ASCOMERCIAL SAS, viene desarrollando unas gestiones de cobranza por una supuesta deuda que según ellos se encuentra incorpora en un título valor – letra de cambio.

Afirma que ha solicitado le sea mostrado el supuesto título valor o al menos que se le envíe una copia del mismo por WhatsApp, a lo que se le brinda como respuesta *"no sra. Luisa nosotros no damos copia de ningún título valor"*.

En conversación sostenida con ellos de manera virtual, manifiestan que dicha deuda data de hace 18 años. Deuda que vienen cobrando a su empleador señor Gerardo Xavier Peña García, en su calidad de gerente de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche SAS, empresa en la que ella labora hace un año.

En los comunicados enviados a su empleador, le indican que ella posee una deuda con ellos, y le solicitan que suministre sus datos, para poder desarrollar gestiones de cobro en su contra, evitando así un desgaste a la empresa en *"tiempo que invierta su empres disponiendo de un mensajero para que haga los depósitos judiciales en el banco Agrario (Carabobo) o órdenes del juzgado competente que conocerá del caso"*.

Indica que estas comunicaciones dirigidas a su empleador están causando problemas en su empresa trabajo, toda vez que esta manchando su imagen, buen nombre y derecho a la intimidad ante las directivas y ante sus compañeros, por el cobro de una supuesta obligación, que no han querido demostrar de donde proviene.

Tiene temor de las acciones ejercidas por el ente accionado terminen en un despido, adicional al hecho de que se ha sentido hostigada y agredida emocionalmente por el accionado que ha utilizado vías de hecho para presionar un cobro que ella no reconoce.

III. RESPUESTA DE LA PARTE ACCIONADA y las ENTIDADES VINCULADAS.

Presentada la acción constitucional referida, se admitió por esta judicatura, se dispuso la vinculación de: Perfumes Y Esencias Fraiche SAS; Superintendencia de Sociedades; Benjamín Isaza Pelaez propietario del establecimiento de comercio: Calzado Ante y piel, Cifin y/o Transunion; Datacreditoy/o Experian; Fenalco Antioquia Procredito; e igualmente, se ordenó la notificación a las accionadas y vinculadas para que ejercieran su derecho de defensa y contradicción.

3.1. ASCOMERCIAL SAS

De manera inicial emite pronunciamiento frente a cada uno de los hechos indicando que son parcialmente ciertos, toda vez que es verdad que se enviaron comunicados, pero en ningún momento se ha acosado a la accionante en su campo laboral, estos se han realizado de conformidad con lo normado en el artículo 291 Núm. 2 Inc. 2 y 3 del C. G. del P., en donde lo único que se solicita es información de su relación laboral, dentro de los parámetros legales establecidos.

Frente a la solicitud de copia del título valor, expone que fue negligencia, explica que los documentos soporte permanecen en custodia de los almacenes acreedores, y no había sido posible acceder a ellos hasta este momento.

Aclara que la obligación fue adquirida con el almacén ANTE Y PIEL 2, suscrito el día 16 de diciembre de 2005, dejando un valor insoluto el día 19 de enero de 2006, obligación que fue adquirida para ser cancelada por plazos, y una vez surgió la mora, se le notificó a la accionante, quedando de presentarse, lo cual no hizo.

3.2. PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE SAS

Una vez notificados, exponen que en reiteradas oportunidades ha recibido correos provenientes del ente accionado, en los cuales manifiestan una supuesta deuda que su empleada Luisa Fernanda

Aguilar Zuluaga tiene con ellos, exteriorizando entre otras afirmaciones, iniciar un proceso de embargo y reporte ante las centrales de riesgo. Aclara que las cartas que ha recibido han sido dirigidas a nombre de ella.

Estos correos han sido recibidos por el área contable y de recursos humanos, lo cual se torna molesto y embarazoso para ellos como empleadores.

3.3. BENJAMÍN ISAZA PELAEZ PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: CALZADO ANTE Y PIEL

Expone que fue propietario del almacén denominado ANTE Y PIEL 2, donde la accionante adquirió un crédito, bajo los términos y condiciones expuestas por la parte accionada ASOCOMERCIAL SAS, y aunque el citado almacén cerró sus puertas, ello no quiere decir que las obligaciones adquiridas por sus clientes haya acabado con el cierre del establecimiento, y muy por el contrario las obligaciones continúan vigentes, ya que fueron adquiridas llenando todos los requisitos legales establecidos dentro de las ventas a créditos.

Aclara que los documentos que soportan la deuda, siempre han permanecido bajo su custodia en calidad de responsable de la información y documentos de sus clientes, y aunque delegó la obligación crediticia a ASOCOMERCIAL SAS para adelantar las gestiones de cobro, a esta última entidad solo se le suministra la información personal de los clientes a gestionar, mas no se les entrega documentos soportes de la obligación; por lo que la documentación aportada por el accionado como respuesta a la presente acción de tutela, fue remitida por él, pues la entidad accionada fue contratada para el cobro de cartera, lo cual está debidamente registrado en Fenalco Antioquia.

3.4. SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Debidamente notificada, expone que si bien tiene la facultad de Inspeccionar-Vigilar y Controlar a las sociedades comerciales, una vez revisado el Sistema de información general de Sociedades (SIGS) Y EL DM, que se lleva internamente dentro de la entidad, no se encontró

ningún tipo de actuación registrada sobre la entidad accionada, por ello, no les asiste ningún tipo de vinculación al respecto, que pueda comprometer su actuar, con los hechos endilgados en la presente acción de tutela, y en consecuencia, deben ser desvinculados de dicho trámite y de cualquier responsabilidad.

3.5. CIFIN Y/O TRANSUNION

Afirma que para el caso en particular, el día 03 de marzo de 2021 revisado el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de la parte accionante LUISA FERNANDA AGUILAR ZULUAGA, no se observan datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia (art 14 ley 1266 de 2008).

3.6. DATA CREDITO Y/O EXPERIAN

Informa que, la historia de crédito de la accionante, expedida el 2 de marzo de 2021, reporta que:

La accionante NO REGISTRA NINGUNA información respecto de obligaciones adquiridas con ASCOMERCIAL S.A.S pues la historia de crédito no muestra acreencias con dicha entidad.

Finalmente, solicita ser desvinculado, toda vez que como operador de la información no tiene injerencia en los otorgamientos de créditos y/o servicios que las fuentes tienen con sus usuarios.

3.7. FENALCO ANTIOQUIA PROCREDITO

Indica que después de realizar la correspondiente búsqueda en la base de datos PROCREDITO, se obtuvo como resultado que la cédula 43.189.462, posee la siguiente información crediticia:

Obligación No. 1383 reportada por parte de BENJAMIN ISAZA PELAEZ propietario del establecimiento de comercio CALZADO ANTE Y PIEL se encuentra en mora desde el 02/08/2017, la entidad actualizó la información en nuestra base de datos el 02/22/2021.

El establecimiento de comercio CALZADO ANTE Y PIEL propiedad del señor BENJAMIN ISAZA PELAEZ sí se encuentran Afiliado a FENALCO ANTIOQUIA, por tanto, puede tener la calidad de FUENTE DE INFORMACIÓN, que lo autoriza para efectuar reportes de información tanto positivos como negativos a la BASE DE DATOS "PROCRÉDITO", por otra parte la empresa ASCOMERCIAL SAS, no se encuentra afiliada a FENALCO ANTIOQUIA.

En el presente caso, el ciudadano no presentó ante FENALCO ANTIOQUIA-PROCRÉDITO- ningún tipo de solicitud de rectificación o actualización previa, de forma escrita, de allí que además de estar incumpliendo un requisito de procedibilidad de la Acción de Tutela, tampoco hubo oportunidad de examinar su caso y consecuentemente darle una respuesta y con esto evitar poner en funcionamiento el aparato jurisdiccional del Estado

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.

4.1. Competencia.

Somos competentes para conocer de esta acción por mandato constitucional de su artículo 86, en armonía con el decreto 2591/91 violentados o amenazados ya que los hechos son presuntamente constitutivos de la vulneración o amenaza de derechos fundamentales.

4.2. PROBLEMA JURÍDICO.

De acuerdo con lo descrito en el acápite de antecedentes, corresponde al Despacho resolver si la decisión de la empresa ASCOMERCIAL SAS de enviar mensajes dirigidos al empleador de la parte actora PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE SAS, en el que informa la existencia de una obligación crediticia morosa adquirida por la tutelante, exhortando al pago so pena de reporte negativo en las centrales de riesgo y un eventual embargo, lesiona el derecho fundamental al buen nombre de la tutelante.

Para dar respuesta al problema jurídico planteado, el Despacho examinará:

4.3. Sobre los límites de las facultades de cobro extraprocesal

Indicó la Corte Constitucional en Sentencia T 798 de 2007, cuando dos personas establecen una relación crediticia, surge para el acreedor el derecho a reclamar el pago de lo debido, utilizando para ello tanto los mecanismos judiciales como también las vías extraprocesales permitidas por el ordenamiento jurídico.

El recurso a estos mecanismos 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 costos de diversa índole que para ambas partes - deudor y acreedor - supone el dirimir un conflicto ante los tribunales. Se trata, en principio, de una herramienta válida para que las personas agencien sus derechos y, de este modo, resuelvan de manera privada y pacífica sus diferencias, evitando congestionar de manera innecesaria la administración de justicia. Esto es así, siempre y cuando el empleo de estos mecanismos efectivamente contribuya a disminuir la conflictividad social y no, en cambio, se convierta en una fuente adicional de litigios o en un escenario donde los deudores hayan de soportar toda clase de presiones y vejámenes por parte de sus acreedores.

No existen normas que establezcan cuáles son los mecanismos de cobro extraprocesal admitidos; tan sólo se regula esta cuestión por vía negativa, excluyendo como ilícitos aquellos que puedan tipificarse como un constreñimiento ilegal, un ejercicio arbitrario de las propias razones, o vulneren de manera evidente los derechos fundamentales del deudor. Tampoco existen normas que determinen por cuanto tiempo puede prolongarse el cobro extraprocesal de una obligación.

Sin embargo, debe considerarse que los requerimientos para el pago que se manifiestan en el envío de cuentas de cobro, llamadas telefónicas y visitas al domicilio o al lugar de trabajo del deudor, aún sin llegar al extremo del constreñimiento ilegal, pueden afectar la tranquilidad e intimidad de las personas sobre quien se ejercitan, en

tanto se trata de mecanismos destinados a instar a los deudores a cumplir con sus obligaciones. De ahí que se plantee la cuestión de cuándo el ejercicio de estas facultades de cobro extraprocesal supera el límite de la licitud para devenir en un abuso del derecho por parte de quien detenta la posición de acreedor.

En diversas ocasiones esta Corte ha tenido ocasión de ocuparse del asunto, estableciendo algunos criterios acerca de los límites a las facultades de cobro extraprocesal:

En una de las primeras decisiones sobre el tema, sentencia T-412/1992, la Alta Corporación consideró que la actitud de la empresa titular de un crédito, consistente en amenazar con el envío, y efectivamente enviar, "chepitos" al lugar de trabajo de la accionante para cobrar una deuda, constituía un mecanismo de cobro inadmisibles, por vulnerar el derecho a la intimidad del deudor. En esta decisión se destacó la importancia de que los conflictos entre particulares se resuelvan en la esfera pública, resaltando el papel que para el efecto desempeña la administración de justicia, pues por conducto de ésta el Estado garantiza el pago de las deudas y a la vez regula y controla los medios con que cuentan los particulares para obtener el pago de sus acreencias. En esa ocasión dijo la Corte que: *"Cuando la persona es constreñida, mediante una conducta ilícita, a realizar el pago de una obligación, se encuentra en una clara situación de indefensión, pues ante un cobro extraproceso, no puede ejercer el derecho de defensa ni las garantías consagradas en el ordenamiento jurídico, como sí ocurre ante un juez, quien velará por el respeto del debido proceso como derecho constitucional fundamental"*. Y más adelante, en la misma providencia, se añade que: *"(E)l derecho subjetivo al pago que tiene el acreedor por la obligación jurídica, contiene un límite que son los procedimientos legales para lograr la efectividad, esto es, los mecanismos que el ordenamiento jurídico le otorga para hacer eficaz el cumplimiento de la obligación por parte del deudor."*

En la sentencia T-340/1993, la Alta Corporación resolvió favorablemente la tutela interpuesta en contra de una entidad que, para obtener el pago de un crédito a su favor, fijó varios avisos alusivos a la existencia de una deuda insoluble a cargo de los accionantes en lugares visibles de la

urbanización donde estos residían. Se consideró que tal proceder vulneraba los derechos a la intimidad y al buen nombre de los deudores, señalando además que:

"(A) pesar de la existencia de un contrato legalmente celebrado, por su eventual incumplimiento, no puede permitirse a los acreedores de tales obligaciones, la administración de justicia por su propia mano. Sobra decir que tal facultad se encuentra proscrita en cualquier sociedad moderna que predique los postulados del Estado de Derecho, ya que los caminos jurídicos para obtener el pago de las obligaciones incumplidas, se encuentran perfectamente definidos por el legislador, y a ellos ha debido recurrir la firma INVERSIONES M.C.

No es aceptable que con estas situaciones se pretenda desnaturalizar figuras como la del requerimiento particular o privado, que permiten, en muchas ocasiones, evitar con anticipación el trámite judicial, al acudir directamente a los deudores para lograr la satisfacción de la acreencia. No puede aceptarse que en ejercicio de la facultad de cobro, sea posible violentar los derechos mínimos de cualquier persona, negándole la posibilidad de controvertir la exigibilidad de las obligaciones que se persiguen; mucho menos, atentando contra el libre ejercicio de sus derechos fundamentales".

Asimismo, en reiterados pronunciamientos la Corte se ha referido a los límites a los mecanismos de cobro extraprocesal que pueden adoptar las juntas administradoras de los conjuntos residenciales para obtener el pago de cuotas de administración retrasadas. Al respecto se ha establecido que tales entidades pueden efectuar requerimientos pre-procesales, dentro de los límites de la legislación vigente; igualmente suspender al residente en mora el goce de los servicios comunes que presta la copropiedad, tales como acceso a parqueaderos públicos o servicios de portería y citófono. Pero en modo alguno pueden llegar a vedar el acceso a servicios que afecten la satisfacción de las necesidades mínimas del residente, como tampoco impedirle a él o a otras personas que éste autorice, el acceso a los bienes privados que se ubiquen dentro de la copropiedad.¹ En particular, la sentencia T-228/1994 establece que la publicación de listados de deudores morosos de las cuotas de

¹ Al respecto cfr., entre otras, las sentencias T-454 /1998; T-752/1999; T-143/2000; T-107/2001 y T-596/2003.

administración en las áreas comunes de los conjuntos residenciales no vulnera el derecho a la intimidad, por cuanto la información que se desprende de esos comunicados tiene relevancia económica para los demás miembros del conjunto, quienes por formar parte de una comunidad tienen derecho a conocer la situación financiera de la misma. Igualmente se dijo que tal proceder no contrariaba el derecho a la intimidad porque *"la citada lista no fue divulgada al público en general sino que se circunscribió a los habitantes del edificio, quienes evidentemente tenían interés en conocer los nombres de aquellos que, en perjuicio de la comunidad, venían incumpliendo sus obligaciones para con ella."*

Tal criterio jurisprudencial fue retomado en la sentencia T-411/1995, pero esta vez para considerar que la publicación de un aviso en el diario de la más alta circulación del país, donde se divulga la condición de deudora de la accionante lesionó sus derechos a la intimidad y al buen nombre, precisamente porque dicha información trascendió a un ámbito general de conocimiento público e indiscriminado. En tales circunstancias, puntualiza la Corte, *"la divulgación de la condición comercial de una persona, cuando no **obedece a razones legales o a un interés claro de orden público**, en la prensa o en cualquier medio de información dirigido por naturaleza a un grupo ilimitado e indiscriminado de personas, constituye un claro agravio en contra de su buen nombre, ya que esas condiciones financieras no tienen por qué ser conocidas por toda la sociedad"* (negritas en el texto original).

En la sentencia T-494/2002 se otorgó la tutela interpuesta por un asesor financiero que era objeto de presiones por parte de uno de sus antiguos clientes, quien para obtener el pago de una deuda que decía tener a su favor, envió diversas comunicaciones difamatorias a personas que tenían relaciones comerciales con el accionante y ordenó la publicación de anuncios en el mismo sentido en varios periódicos de circulación nacional. En esa ocasión la Corte reiteró el precedente sentado en decisiones anteriores, al señalar que: *"con tales comunicaciones y publicaciones se ejerce una presión indebida en contra del peticionario para obtener el pago de una suma de dinero, máxime cuando el accionado puede obtener el pago de las eventuales obligaciones pendientes empleando los canales estrictamente legales"*.

Por su parte, en la sentencia T-814/2003 la Corte resolvió la tutela interpuesta por la usuaria de una línea telefónica suspendida por falta de pago, quien solicitaba poner fin a la difusión de dos mensajes por parte de la empresa prestadora del servicio. En el primero de ellos, se informaba a quienes desde el exterior intentaban comunicarse con la usuaria que la línea estaba suspendida, y a su vez, en el segundo, se invitaba a cumplir con el pago de la deuda a quienes descolgaban el auricular del teléfono de la residencia afectada con dicha medida.

En esta ocasión se estableció que el mensaje que se limitaba a informar la suspensión de la línea a quienes intentaban comunicarse desde fuera, pero sin indicar la causa, no vulneraba el derecho a la intimidad ni el buen nombre de la peticionaria, pues cumplía una función meramente informativa y no sancionatoria.

En cambio, la Corte consideró que el segundo mensaje, por estar instalado en un lugar de residencia, suponía una invasión injustificada del derecho a la intimidad personal y familiar, por cuanto: *"(I)nstalar una grabación permanente en una línea telefónica suspendida, al interior de un lugar de residencia, no puede tener un objeto diferente al de constituir un mecanismo de presión. Sin embargo, un mecanismo semejante resulta desproporcionado cuando se efectúa mediante la invasión del "espacio" reservado exclusivamente a sus habitantes. Esta actuación de la empresa resulta desproporcionada, de la misma manera en que lo sería si decide saturar a los usuarios morosos, enviándoles facturas permanentemente a sus lugares de residencia".*

De la anterior exposición cabe concluir que la jurisprudencia constitucional ha venido perfilando una serie de límites precisos a las facultades de cobro extrajudicial.

En primer lugar, tales mecanismos no son una alternativa de la que el acreedor pueda valerse a discreción y de manera ilimitada, como sucedáneo de las vías judiciales dispuestas para obtener el cumplimiento de las obligaciones. Estas últimas constituyen un escenario institucionalizado, dotado de garantías para ambas partes, en el que cada una de ellas debe satisfacer una serie de cargas si quiere ver satisfecha su

pretensión, existen términos que acotan temporalmente la discusión e impiden prolongar los litigios de manera indefinida. Por el contrario, las medidas extraprocesales de cobro, debido a su informalidad, constituyen un escenario privilegiado para el ejercicio de poderes privados, en el que existe el riesgo de que el acreedor, especialmente en contextos de relaciones de poder asimétricas, abuse de su posición dominante para ejercer presiones indebidas sobre el deudor; por el cual pueden colarse formas mas o menos sutiles de sanción y venganza privadas que, en lugar de un avance y complemento, supongan un retroceso en relación con la garantía de civilidad que, aun a pesar de sus innegables costes, representa el proceso judicial. De ahí que el empleo de estas formas de cobro sólo es válida en tanto se oriente a procurar formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes, y en cambio, deje de serlo cuando su ejercicio constituya una fuente adicional de conflictos o claramente se proponga como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás garantías de imparcialidad que asegura el proceso.

En segundo lugar, constituyen formas indebidas de cobro, por ser violatorias del derecho a la intimidad, todas aquellas que busquen presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte en la relación crediticia, y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, la condición de deudor de una persona. A tal conclusión se llega del examen jurisprudencial precedente, en particular de las razones expuestas en las sentencias T-412/1992, donde se estableció la prohibición de cobro a través de chepitos; T-340/1993, T-411/1995 y T-494/2002, donde se establece la prohibición de fijar avisos en zonas comunes de un conjunto residencial o en diarios de amplia circulación donde se informe de manera indiscriminada de la condición de deudor de una persona, así como de enviar comunicaciones injuriosas a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor. Asimismo, tal conclusión se refuerza, a contrario, con los precedentes formulados en las sentencias T-228/1994, donde se admite la publicación de listados de residentes morosos en las zonas comunes de un conjunto residencial, en tanto los demás copropietarios tienen un interés legítimo en conocer la situación financiera de la copropiedad y tienen un vínculo jurídico con los deudores morosos;

T-814/2003, en la que se considera permitida la difusión de un mensaje en el que se informa de la suspensión de una línea telefónica, en razón a que en él mismo no se especifica que la suspensión obedece a la falta de pago; SU-082/1995 y demás sentencias relativas a las bases de datos crediticias, donde se sostiene que la divulgación de la condición de deudor de una persona a través de tales sistemas de información se justifica por el claro interés general en disminuir los riesgos asociados al manejo y colocación de los recursos captados del público, y sólo en tanto la circulación de dicha información sea restringida y se circunscriba al cumplimiento de dichos fines.

En definitiva, aún 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.

4.4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data en el manejo de la información financiera y crediticia

De tiempo atrás, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados.

En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información, derechos a los que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 15. 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.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley."

En el inciso primero de la norma en cita se consagra el derecho al buen nombre, el cual, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, *"alude al concepto que del individuo tienen los demás miembros de la sociedad en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, antecedentes y ejecutorias. Representa uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social de la persona y constituye factor indispensable de la dignidad que a cada uno debe ser reconocida."*²

La Corte Constitucional ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *"dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos*

² Sentencia T-288 de 1994, M.P. Hernando Herrera Vergara.

*en ella no sean falsos ni erróneos*³. En ese sentido, "se atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien en forma directa y personal, ya a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen."⁴

Bajo esa premisa, la Corte Constitucional ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. En ese sentido, ha dicho la Corte:

"[...] los datos que se conservan en la base de información per se no desconocen el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social del sujeto afectado. Luego, si el ciudadano o la persona jurídica, no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y si así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no pueden violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo

³ Sentencia T-1319 de 2005, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

⁴ Sentencia T-228 de 1994, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

*cual se constituiría en un ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales.*⁵

De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

Por otro lado, el derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *"aquella que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales."*⁶

Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades concretas, a saber⁷:

- (i) Conocer las informaciones que sobre él reposan en las centrales de datos, lo que implica que pueda verificar en qué bases está reportado y cuál es el contenido de los datos recopilados;
- (ii) El derecho a actualizar tales informaciones, indicando las novedades que se han presentado. En el caso de los reportes a centrales de riesgo financiero, ello implica la actualización del estado de cumplimiento de las obligaciones; y
- (iii) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad. Ello incluye la posibilidad de solicitar que se aclare aquella que por su redacción puede dar lugar a interpretación

⁵ Sentencia T-527 de 2000, M.P. Fabio Morón Díaz.

⁶ Sentencia C-1011 de 2008, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

⁷ Véanse, entre otras, las Sentencias SU-082 de 1995, M.P. Jorge Arango Mejía y T-684 de 2006, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

equivocas, o comprobar que los datos han sido obtenidos legalmente.⁸

Correlativamente, tanto las entidades que recopilan y administran información crediticia como aquellas que efectúan reportes a las primeras tienen el deber de garantizar a los titulares de la misma que su actuación es respetuosa de las garantías fundamentales atrás señaladas.

En particular, la jurisprudencia constitucional ha señalado como obligaciones específicas a cargo de estos sujetos las de verificar (i) que la información sea veraz; (ii) que haya sido recabada de forma legal, y (iii) que no verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo.⁹

En materia de administración de datos relacionados con la actividad financiera, crediticia o comercial, –y estando descontado que esa información no es reservada sino que puede ser conocida por quienes participan de esa actividad–, las dos primeras obligaciones adquieren una especial relevancia, ya que, en estos casos, además de la afectación de los derechos fundamentales del individuo, puede estar de por medio la estabilidad de su situación económica y patrimonial. De ahí que, tal y como lo ha establecido la Corte Constitucional, para que pueda consignarse a nombre de determinada persona un reporte negativo en una central de riesgo, es necesario que la información sea veraz y que ella haya sido recabada de forma legal.

De un lado, y en cuanto a la veracidad de la información, la Corte Constitucional ha señalado que, para efectos de garantizar este aspecto, las entidades que hagan el reporte, es decir, las denominadas fuentes de la información, deben contar con los documentos que soporten la existencia de la obligación. Así lo ha dicho esta Corte:

"(...) Los hechos económicos que tienen lugar en desarrollo de la relación que se traba entre usuarios del sistema y las entidades financieras se reflejan en los registros contables, los cuales están llamados a dar cuenta de lo que genéricamente se ha denominado

⁸ Sentencia T-684 de 2008, M.P. Mauricio González Cuervo.

⁹ Sentencia T-1061 de 2010, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

'dato'. Estos registros reflejan las operaciones financieras cursadas y, por lo mismo, se constituyen en prueba idónea de la veracidad e integridad de la información, de allí que su manejo y guarda adquiera especial valor en relación con el derecho de habeas data.

Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal y como ordena la ley, en los respectivos soportes, de manera que las operaciones de crédito deben documentarse mediante los preliminares de aprobación de crédito, el contrato de mutuo debidamente instrumentalizado a través de un pagaré o cualquier otro medio utilizado por las partes usuarios y operadores para formalizar sus negocios jurídicos y sus relaciones financieras. Es por ello que dichos soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos y deben conservarse debidamente de manera que sea posible su verificación.⁴⁰

Por supuesto, esto adquiere mayor relevancia cuando se trata de obligaciones sobre las que existe una controversia respecto de su estado en materia de pagos o en relación con su vigencia, circunstancias en las que estos documentos permitirán definir cuál es la realidad de la cuestión.

Del otro lado, y en lo que hace a la necesidad de que la información haya sido recabada de forma legal, la jurisprudencia constitucional ha establecido que es necesario que el titular de la información haya autorizado expresamente a la entidad fuente para reportar estos datos a la central de riesgos, autorización que debe ser previa, libre, expresa, constar por escrito y provenir del titular de la información. Ella, según lo ha dicho la Corte Constitucional *"constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato."*⁴¹

⁴⁰ Ver Sentencia T-129 de 2010, M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

⁴¹ Sentencia T-017 de 2011, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

Solo cumpliendo estas condiciones, será válido consignar el reporte de la información financiera negativa.

5. CASO CONCRETO.

En el caso que convoca la atención de esta Judicatura, pretende la parte accionante señora LUISA FERNANDA AGUILAR ZULUAGA que se protejan los derechos fundamentales al buen nombre y la honra, los cuales se han visto vulnerados por el comunicado enviado vía correo electrónico el día 03 de diciembre de 2020 a su empleador, en el cual informa la existencia de una obligación crediticia y solicita se informe que tipo de relación laboral que tiene la empleada con la empresa (folio No. 06 del Anexo No. 03 del Expediente Digital); y solicita se le ordene al accionado empresa ASOCOMERCIAL SAS, que se abstenga de seguir manchando su imagen ante su empleador y ante sus compañeros de trabajo, cesando cualquier cobranza en la empresa que labora o que llegue a laborar; así mismo solicita que se le ordene, que enseñe la supuesta letra de cambio que dicen tener en su contra y que según ellos es de hace 18 años, y que en caso no de existir título alguno, cesen cualquier tipo de cobro por cualquier medio.

A su vez el accionado (Anexo No. 11 del Expediente Digital), expresa que no hay vulneración de los derechos fundamentales invocados, toda vez que el correo por ellos enviado a la empresa empleadora de la accionante, en ningún momento ha buscado acosarla en su campo laboral, puesto que lo único que se le ha enviado es la respectiva notificación conforme al ART. 291 Num 2, Inc. 2 y 3, del C. G. del P, en donde lo único que se solicita es su relación laboral, lo anterior dentro de los parámetros legales establecidos.

Y aclara que, en dicho correo no se solicita información personal de la accionante, sino su relación laboral, además dentro de la gestión de cobranza se le debe de notificar antes de iniciar el proceso jurídico, y así lo ordena la legislación Colombiana.

Conocida entonces la naturaleza de la pretensión, se procede preliminarmente hacer un juicio de procedibilidad de la acción, por lo que en primer lugar, es preciso aclarar que si bien la acción de tutela es

improcedente frente a particulares, existen algunas excepciones, entre ellas cuando existe una situación de indefensión, frente a ésta ha dicho la Corte en sentencia T 050 de 2016 que hace referencia a la situación en la que, debido a las circunstancias fácticas concurrentes, una persona se encuentra impotente, maniatada o sometida en relación con otra y, por tanto, se halla en la imposibilidad de defender sus derechos. Y para el caso, la pretensora se encuentra indefensa ante los repetidos comunicados realizados por la accionada a su empleador repercutiendo ello negativamente en su derecho al buen nombre.

Descendiendo al caso concreto, se observa, que la entidad accionada Ascomercial SAS, envió vía correo electrónico comunicación al empleador de la accionante, no solo solicitando información de la relación laboral, sino informando la existencia de una obligación morosa de la cual la accionante es la deudora (ver Pdf. 03 folio 6, y respuesta del empleador Pdf 09).

E incluso, el mismo empleador de la tutelante PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE S.AS, en respuesta a esta acción ha señalado **que en reiteradas ocasiones ha recibido mensajes enviados por ASCOMERCIAL SAS** a dicha empresa informando la deuda morosa de su empleada, e indicándoles que van a poner a disposición un mensajero "que realizará los depósitos judiciales que el juez ordenará" Dice además que el 12 de enero se recibió otro mensaje en donde habla de un proceso de embargo y reporte a las centrales de riesgo. (pdf 09)

Ahora, si bien es cierto que el acreedor puede válidamente ejercer su derecho al cobro de lo debido, y hacerlo por medios de gestores, ello no significa que ese cobro pueda hacerse de cualquier manera aún en desconocimiento de los derechos fundamentales, pues claramente señaló en Sentencia T 798 de 2007 **"constituyen formas indebidas de cobro, por ser violatorias del derecho a la intimidad, todas aquellas que busquen presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte en la relación crediticia, y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, la condición de deudor de una persona."**

Para el caso, ninguna injerencia o incursión en este conflicto tiene el empleador de la actora por el no pago de la misma, siendo un tercero a quien se le mandó en repetidas ocasiones información de la deuda morosa adquirida por una de sus empleadas, únicamente con el propósito de presionar al pago de una obligación, en claro desconocimiento de lo indicado por la Corte Constitucional.

Tal proceder representa un mecanismo indebido de cobro y una afectación de la intimidad de la peticionaria, pues al requerir a su empresa empleador, se puso en conocimiento de estas personas la existencia de un litigio no resuelto, situación que no tiene por qué estar expuesta a la mirada de los particulares.

Recuérdese que los mecanismos de cobro extraprocesal cumplen una finalidad legítima, que es permitir a las personas reclamar el pago de sus acreencias sin acudir necesariamente a la jurisdicción, evitando así los costos de diversa índole que para ambas partes (deudor y acreedor), al ser herramientas para que las personas resuelvan de **manera privada** y pacífica sus diferencias, sin involucrar a terceros que no están involucrados en el negocio causal que dio origen a la obligación incumplida. Toda vez que como se citó en la parte considerativa de esta providencia, constituyen formas indebidas de cobro, por ser violatorias del derecho a la intimidad, todas aquellas que busquen presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte en la relación crediticia, y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, la condición de deudor de una persona.¹²

Y si bien 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

¹² T 798 de 2007

Con fundamento en las anteriores consideraciones, se tutelarán el derecho fundamental de intimidad personal que fueron vulnerados a la señora LUISA FERNANDA AGUILAR ZULUAGA. En consecuencia, se ordenará a la sociedad ASCOMERCIAL SAS, que de forma inmediata y en el futuro, se abstenga de enviar cualquier clase de mensaje relativo a la supuesta acreencia de que trata esta acción al empleador de la accionante, para realizar las gestiones de cobro puede dirigirse directamente a la tutelante (se pone de presente los datos de contacto consignados en la tutela y en memorial PDF 24) o a través de las vías procesales establecidas para el efecto.

Finalmente, frente al derecho fundamental de Habeas Data, ha señalado la Corte Constitucional en sentencia T 883 de 2013 *“La jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado **que es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea**, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional. Esta **solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo**, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan”*.

Y además, debe tener muy en cuenta que para que proceda el amparo al derecho de hábeas data, su prosperidad depende de que efectivamente la entidad accionada haya quebrantado el derecho, esto es, que haya transcurrido el término de caducidad que corresponda para el caso concreto y no haya sido borrado o que los datos no sean veraces y no se encuentren debidamente actualizados.

Respecto de la caducidad del dato financiero negativo la Corte dijo: *“la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo”*.¹³ En ambos casos, **los términos se**

¹³ Corte Constitucional. Sentencia T164 DE 2010

cuentan a partir del pago voluntario de la deuda o desde el momento de extinción de la obligación por prescripción liberatoria, por cuya causa la persona haya sido reportada a la central de riesgos.

Descendiendo al caso de marras, se tiene que la accionante tiene registrada en **FENALCO SECCIONAL ANTIOQUIA** la siguiente información: Obligación No. 1383 reportada por parte de BENJAMIN ISAZA PELAEZ propietario del establecimiento de comercio CALZADO ANTE Y PIEL se encuentra en mora desde el 02/08/2017.

En el presente caso, se debe partir necesariamente del hecho que la obligación adquirida por la accionante no ha sido cancelada, y por ello no existe la vulneración al derecho fundamental de Habeas Data, toda vez, que es una información en FENALCO SECCIONAL ANTIOQUIA, cierta y veraz y se ajusta a los parámetros jurisprudenciales, que legitiman la conducta.

Ha de tenerse presente, que la permanencia del reporte del dato negativo, según lo dicho por la Corte Constitucional, *en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, contado a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo. Pero si la mora es mayor de dos (2) años, la permanencia será de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que se extingue la obligación por cualquier modo*, así por mora superior a dos años, como en el presente caso, el dato negativo, debe permanecer por un periodo de cuatro (04) años, contado desde el momento en que se extinga la obligación por cualquier medio, y en el presente caso, a la fecha aún la obligación no ha sido extinguida.

Por lo tanto, no se evidencia lesión al derecho al habeas data.

Finalmente, respecto al pretensión realizada en el escrito introductorio de *"Ordenar a ASOCOMERCIAL SAS que enseñe la supuesta letra de cambio que dicen tener en mi contra"*, se le ordenará al vinculado de oficio como accionado señor BENJAMIN ISAZA PELAEZ propietario del establecimiento de comercio Calzado Ante y piel, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la

presente providencia, procedan a enviar copia de los documentos que respaldan la obligación adeudada, a la accionante, través de uno de los medios por ella informados en el escrito de acción de tutela, esto es, correo electrónico luisa.aguilar@fraiche.co.cr o al Celular 3016034907.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Decimosexto Municipal de Oralidad de Medellín administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución,

F A L L A

PRIMERO. TUTELAR los derechos fundamentales de intimidad personal y petición, que fueron vulnerados a la señora LUISA FERNANDA AGUILAR ZULUAGA.

SEGUNDO. ORDENAR a la entidad accionada ASCOMERCIAL SAS, que **de forma inmediata y en el futuro**, se abstenga de enviar cualquier clase de mensaje relativo a la supuesta acreencia de que trata esta acción, al empleador de la accionante PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE S.A.S. Para realizar las gestiones de cobro puede dirigirse directamente a la tutelante (se pone de presente los datos de contacto consignados en la tutela y en memorial PDF 24) o a través de las vías procesales establecidas para el efecto.

TERCERO. ORDENAR al señor BENJAMIN ISAZA PELAEZ propietario del establecimiento de comercio CALZADO ANTE Y PIEL, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a enviar a la accionante, copia de los documentos que respaldan la obligación adeudada, a través de uno de los medios por ella informados en el escrito de acción de tutela, esto es, correo electrónico luisa.aguilar@fraiche.co.cr o al Celular 3016034907.

CUARTO. Notificar este proveído a las partes, por el medio más expedito posible y en especial a la parte accionante.

QUINTO. Advertir a las partes que contra la presente decisión procede el recurso de impugnación ante los Jueces Civiles del Circuito de Oralidad de Medellín.

SEXTO. Remitir para su eventual revisión el expediente a la Honorable Corte Constitucional, si este proveído no fuere impugnado oportunamente, (art. 31 del Decreto 2591 de 1991).

NOTIFÍQUESE

Firma Electrónica

MARLENY ANDREA RESTREPO SÁNCHEZ

Juez

Firmado Por:

MARLENY ANDREA RESTREPO SANCHEZ

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 016 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE
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:

**20ae7cc7605edc25b581b79b6db4a72a708358472e16f746d1a
76d8f691db35a**

Documento generado en 10/03/2021 10:29:51 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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