



Bogotá, D.C., Diez (10) de Marzo de dos mil veintiuno (2021)

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
EXPEDIENTE: 2021-141
ACCIONANTE: ANDREA CAROLINA VILLA GONZÁLEZ
ACCIONADO: CLARO COLOMBIA S.A., NOVAVENTA S.A.S. Y AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADOS: EXPERIAN COLOMBIA S.A. Y TRANSUNIÓN COLOMBIA LTDA.

Surtido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela de la referencia.

I. COMPETENCIA:

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción constitucional, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991, en concordancia con los Decretos 1382 de 2000 y 1834 de 2015.

II. ANTECEDENTES

La señora ANDREA CAROLINA VILLA GONZÁLEZ presentó acción de tutela en contra de CLARO COLOMBIA S.A., NOVAVENTA S.A.S. y AVON COLOMBIA S.A.S., por los siguientes supuestos fácticos:

1. Relató que, en virtud al reporte negativo que registra en las centrales de riesgo, elevó distintos derechos de petición ante CLARO, NOVAVENTA y AVON, mediante los cuales solicitó la eliminación de dichas marcaciones, dado que, en su sentir, no se cumplió el requisito de notificación previa de que trata el art. 12 de la ley 266 de 2008.
2. Sostuvo que, las dos primeras entidades no contestaron satisfactoriamente su petición, pues no enviaron la constancia de notificación y se limitaron a informarle que había dado su consentimiento para que se generara dicho reporte, mientras que la tercera, no brindó respuesta alguna.

III. PETICIÓN Y DERECHOS VIOLADOS:

La solicitud de amparo constitucional se dirige a que mediante este instrumento se tutelen los derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, información e igualdad, ordenándole a la accionada que realice la respectiva corrección de su historial crediticio.



IV. ACTUACIÓN PROCESAL:

Mediante proveído calendado (26) de febrero de la presente anualidad, el Despacho admitió la acción de tutela de la referencia, concediendo a la accionada y a las vinculadas el término de un (1) día para que se pronunciaran sobre los hechos y la solicitud de amparo, así como para que allegaran copia de los documentos que respaldaran su defensa.

1. COMUNICACIÓN CELULARS.A. COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA S.A.), refirió que la accionante adquirió obligaciones de servicios móviles e hizo un relato detallado respecto de cada una, como pasa a sintetizarse.

En cuanto a la obligación No. 1.10746801, aseguró que se adquirió el 13 de febrero de 2016 y se desactivó el 30 de junio de 2018, la cual presentó mora en las facturas de marzo a junio de 2018, y que fueron canceladas parcialmente hasta el 7 febrero de 2019, conllevando a que se aplicara un ajuste por el saldo, generando el reporte ante centrales de riesgo, bajo la denominación de cartera recuperada.

Respecto de la obligación No. 9876540047966533, relató que se adquirió el 18 de junio de 2019, la que presentó mora en las cuotas a partir de diciembre de 2019 a junio de 2020, y fue cancelada parcialmente hasta el hasta el 29 de mayo de 2020, por lo que se aplicó ajuste por estrategia de cartera por el saldo, provocando el reporte ante centrales de riesgo, bajo la denominación de pago voluntario.

Además, aseveró que la accionante autorizó de manera expresa e irrevocable a la compañía para que verificara, procesara, administrara y reportara toda la información pactada en los contratos Nos. 14233688 y 279433590.

Así mismo, anexó prueba demostrativa que da cuenta de la notificación previa a la actora respecto de cada obligación, de conformidad con el art. 12 de la ley 266 de 2008.

2. NOVAVENTA, señaló que el origen del reporte negativo a centrales de riesgo se originó en la mora en el pago de la factura No. 15070198, y que la tutelante suscribió el formulario de inscripción para ventas por catálogo, el cual contiene la autorización para consulta y reporte a las centrales de riesgo en caso de presentar mora en el pago de sus obligaciones, por lo que se le facultó para consultar su comportamiento crediticio y hacer los respectivos reportes positivos o negativos.

Añadió que, en el aludido contrato la activante autorizó expresamente a que se notificara mediante correo electrónico para el reporte a las centrales de riesgo, por lo que se procedió a notificar la mora en el crédito a la última dirección de correo electrónico registrada en la base de datos. Por lo cual, en su sentir, no ha transgredido derechos fundamentales.



3. AVON COLOMBIA S.A.S., indicó que la accionante presentó una obligación pendiente identificada con el número 2024528709, del día 05 de octubre de 2018, la cual entró en mora el 30 del mismo mes y año.

Aseveró que teniendo en cuenta la autorización para el reporte a centrales de riesgos otorgada por la accionante a través de la suscripción del contrato de compraventa como representante independiente Avon, y una vez agotado el requisito de comunicación previa del día 3 de enero de 2019, la sociedad procedió a efectuar el respectivo reporte ante las centrales de riesgo el día 06 de febrero de 2019.

4. EXPIRIAN COLOMBIA S.A., informó que la historia crediticia de la accionante, expedida el 1 de marzo de 2021, se avizó que no registra información negativa respecto de obligaciones adquiridas con CLARO COLOMBIA, registra un dato negativo relacionado con la obligación adquirida con NOVAVENTA, sin embargo, según la información reportada, la activante incurrió en mora durante 13 meses y canceló la obligación en mayo de 2020, por lo que la caducidad del dato negativo acaece hasta julio de 2022.

En seguida, narró que registra un dato negativo relacionado con la obligación adquirida con AVON, empero, según la información reportada, la actora incurrió en mora durante 11 meses y canceló la obligación en enero de 2020, lo que conlleva a que la caducidad del dato negativo se presente hasta noviembre de 2021.

Finalmente, solicitó ser desvinculada de la presente acción.

5. CIFIN S.A.S. (TransUnion®), solicitó ser desvinculada del presente trámite.

Verificado lo anterior, procede el Despacho a entrar a resolver la presente acción constitucional, previas las siguientes,

V. CONSIDERACIONES

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

Bajo este cariz, es un instrumento jurídico confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.



2. Ahora bien, frente al derecho de orden superior de habeas data, habría que decirse que su asidero constitucional deriva del art. 15 de la C.P. que dispone 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...”, es decir que, en ejercicio de este derecho, todas las personas tienen la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos”.

Así entonces, a voces de la jurisprudencia constitucional “(...) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo”

De otro lado frente a la procedencia de las acciones de tutela, de manera general la ley 1581 de 2012, regula todas las particularidades, condiciones y procedimientos atinentes a la aludida garantía, concretamente en su art. 15 señala que en el evento en que algún ciudadano considere que existe algún yerro en la información contenida sobre el en las aludidas bases, aquél tiene derecho a presentar el respectivo reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento de sus datos.

En esa dirección, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, preceptúa: “Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida (...)”

De manera que, de las anteriores premisas normativas, **se colige para que la acción de tutela se convierta en el mecanismo adecuado, es necesario que el peticionario pruebe que con anterioridad elevó la correspondiente solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante la entidad correspondiente.**

3. Desde otra arista, el manejo y el marco normativo de los datos de información personal registrados en un banco de datos, que son administrados por entidades de naturaleza pública o privada, se encuentran contenidos en la ley 1266 de 2008.

Sobre el particular y de cara a la presente acción constitucional, importa destacar que el 8° de la citada ley, establece los deberes de las fuentes de la información, entre los cuales se encuentra “Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley”, etc.



A su turno, el art. 12 de la citada ley dispone como requisito especial de las fuentes de información que **“El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.”** (negrillas propias)

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 de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta”. (resaltado propio)

Así también, el canon 13 establece que “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 esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.”

De otra parte, en lo que hace relación a la procedencia del reporte negativo en las centrales de riesgo, la H. Corte Constitucional en Sentencia T-168 de 2010 sostuvo que: *“existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: (i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”*.

VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al *sub-examine*, se advierte que la señora Andrea Carolina Villa González -accionante-, en síntesis, pretende que por medio de la presente acción constitucional, se ordene eliminar el reporte negativo que registra en las Centrales de Riesgo, para lo cual de manera preliminar se deberá abordar lo relativo a la verificación del cumplimiento del requisito de procedencia que caracteriza este tipo de acciones en tratándose de la protección al derecho fundamental de habeas data, es decir, si se elevó



la solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante la entidad correspondiente, para luego continuar con el respectivo estudio factico.

Con dicho propósito, de rever las pruebas y contestaciones brindadas por las diferentes entidades, se observa que la señora Villa González presentó distintos derechos de petición ante Claro Colombia S.A., Novaventa S.A.S. y Avon Colombia S.A.S, solicitando que se eliminara el registro del reporte negativo, lo que, de suyo, deja entrevisto que la activante cumplió con la exigencia de elevar la petición de eliminación que solicita por esta vía.

De manera que, ante la verificación de dicha exigencia preliminar, corresponde abordar lo relativo al supuesto incumplimiento que endilga la tutelante a las accionadas, esto es la falta de notificación previa de que trata el art. 12 de la ley 1266 de 2008.

Así las cosas, importa precisar que el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, es procedente siempre que las entidades -operadores- comuniquen dicha situación al titular de la obligación, con una antelación no inferior a 20 días calendario, con el fin de que éste pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

De manera que, resulta evidente que, de no cumplirse tal requisito, el reporte negativo no puede efectuarse, por lo que, de cara a la inconformidad expuesta por la accionante, se examinara lo relativo al envío de la comunicación previa respecto de cada entidad accionada.

Así pues, en cuanto a Claro Colombia S.A, habría que decirse que al brindar la contestación al interior del presente tramite, acompañó prueba que da cuenta que cumplió en debida forma la exigencia bajo estudio respecto de cada obligación.

En efecto, en lo atinente a la obligación No. 1.10746801, se puede constatar que el 30 de abril de 2018, se realizó un envío de correo electrónico, adjuntado misiva donde anunció la falta de pago oportuno y advirtió que se realizaría el reporte de la mora a las centrales de riesgo, 20 días después de la fecha de la comunicación, a la dirección de correo electrónico carolinavilla.26@hotmail.com, la cual se tomó del contrato que suscribió la accionante con esta entidad, correo que fue abierto el mismo día.

En los mismos términos, se puede advertir que el 18 de enero de 2020, se remitió la comunicación sobre la obligación No. 9876540047966533, la que igualmente cuenta con constancia de apertura.

Es así entonces que, se concluye que contrario a lo afirmado por la activante, esta entidad acató la obligación que le impone la norma, lo que permite admitir que el reporte negativo que alude la accionante no vulneró los derechos fundamentales que en tal sentido alegó.



A lo anterior se agrega que, conforme a lo asegurado por EXPERIAN COLOMBIA S.A., la activante no cuenta con un reporte proveniente de Claro Colombia, lo que se suma para negar las pretensiones respecto de esta accionada.

Ahora bien, en lo relativo a Novaventa S.A.S., se observa que también acató lo dispuesto por la normatividad referida, pues el 8 de enero de 2019 se entregó vía electrónica una carta dirigida a la actora en donde indicó que su obligación respecto de la Factura No. 15070198 se encontraba vencida con 61 días de mora, que contaba con 20 días calendario a partir de la fecha de la comunicación para demostrar o realizar el pago de la obligación, además, señaló que, de persistir el incumplimiento, se realizaría el reporte negativo ante las centrales de información.

De igual modo, se puede constatar que el envío se efectuó a la cuenta electrónica carolinavilla.26@hotmail.com, tomada del formato de inscripción, constatándose en todo caso así que el proveedor Computec, mediante el código de barras 39681700012054, certificó que el correo fue entregado y leído.

En lo que dice relación a Avon Colombia S.A.S., se advierte que el 12 de enero de 2019, se remitió y entregó a la accionante en la dirección Cr. 75 B # 57 N 07 Sur, la respectiva comunicación en donde se informó la mora de la obligación y la advertencia del reporte negativo al transcurrir 20 días calendario. Ello, teniendo en cuenta que la accionante indicó tal dirección en el formulario de nombramiento de representante.

Puestas de este modo las cosas, se avizora que lo expuesto por la accionante, no tiene asidero ni vocación de prosperidad, pues quedo demostrado que las entidades accionadas sí acataron lo previsto en el art. 12 de la ley 1266 de 2008, pues remitieron las correspondientes comunicaciones a las direcciones que ella misma informó al momento de vincularse contractualmente con cada una de éstas, sin que se hubiere probado que la activante hubiese elevado alguna solicitud de actualización de dichas direcciones.

A lo que debe sumarse, que como se acotó en precedencia, cada misiva remitida cuenta con su constancia de entrega, por lo que no es de recibo la aseveración que realizó la tutelante en tal sentido.

De ahí que el amparo invocado debe ser NEGADO por improcedente.

Ahora bien, al margen de lo expuesto en precedencia, aun cuando la convocante no alegó la trasgresión del derecho fundamental de petición, dado el supuesto factico que invocó, vale la pena precisar que tampoco se divisa vulneración alguna de las mentadas entidades en dicho sentido, pues dieron contestación de fondo, clara y congruente a cada petición, amén que si bien en un principio se indicó la omisión de Avon Colombia S.A.S, lo cierto es que en el curso de esta acción acompañó prueba demostrativa de la respuesta brindada y que la misma fue puesta en conocimiento de la peticionaria.



En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cincuenta y Dos Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por improcedente el amparo invocado por la señora ANDREA CAROLINA VILLA GONZÁLEZ , por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

DIANA NICOLLE PALACIOS SANTOS
Juez

Firmado Por:

DIANA NICOLLE PALACIOS SANTOS
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 052 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

26d2b3231bea2fa9fcef3c2aab08ff51c2c3bdd7f5e51d298cceb144bc331532

Documento generado en 10/03/2021 05:17:58 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>