

Radicación No. 110014003007-2022-00587-00

Accionante: MAYBETH LIGNEY BOHORQUEZ ROJAS.

Accionada: MARKETING PERSONAL, CLARO COLOMBIA, DATACREDITO Y TRANSUNION.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veinticuatro de junio de dos mil veintidós.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por la señora MAYBETH LIGNEY BOHORQUEZ ROJAS en contra de MARKETING PERSONAL, CLARO COLOMBIA, DATACREDITO Y TRANSUNION.

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Narra en síntesis que, el 20 de abril del año 2021, se enteró que MARKETING PERSONAL tiene firmados a su nombre distintos documentos de notificación que en ningún momento brindó ni firmó, ya que están firmados por una tercera persona que se hace pasar por ella, lo cual le transgrede sus derechos fundamentales con presuntos delitos como falsedad personal y suplantación, así igualmente falsedad en documento privado, ya que están usando dicho documento como prueba de que recibió y firmó todas estas notificaciones, lo cual no es cierto.

Refirió que la obligación que le aparece a su nombre, fue sin su consentimiento, y solo se enteró de la misma cuando fue

reportada ante las centrales de riesgo atentando contra su vida crediticia, pues reitera que las firmas no son suyas, y que a pesar de haberles presentado peticiones, así como que puso en conocimiento la respectiva denuncia ante la Fiscalía, a la fecha no le han aportado algún documento firmado por ella ni una respuesta concreta, de allí que acude al presente mecanismo constitucional. Para que se ordene a la accionada a realizar las investigaciones del caso para demostrar que fue suplantada, y que mientras ello ocurre, se proceda con la eliminación del reporte negativo, así como se le dé respuesta a su petición.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: MAYBETH LIGNEY BOHORQUEZ ROJAS.

Accionadas: MARKETING PERSONAL, CLARO COLOMBIA, DATA CREDITO Y TRANSUNION.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo del derecho fundamental a la intimidad, al trabajo, a la vida digna, de petición y habeas data.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS:

MARKETING PERSONAL: Refirió que, la señora MAYBETH LIGNEY fue vinculada a esa empresa en calidad de asesora de imagen desde el año 2021, con la campaña número 06, que, como consecuencia de dicha afiliación comercial se efectuaron varios pedidos, siendo el último en la campaña 2021-12 por el valor de \$526.105 pesos, a través de la factura N°0016531889, obligación que se adeudaba en su totalidad y a su vez causaba honorarios e intereses con la agencia de cobranza.

Señala que frente al vínculo comercial existente, esa compañía tramitó dos derechos de petición, uno atendido en el mes de mayo de 2021, en donde le brindaron toda la información relativa a la obligación y que le enviaron los documentos que soportaban el vínculo

comercial que tenían, y que se encontraban facultados para efectuar los reportes ante las centrales de riesgo debido a la autorización otorgada, así como que habían realizado la notificación correspondiente y que igualmente lo invitaron a que realizara la respectiva denuncia ante la autoridad competente ya que estaba negando la relación comercial; igualmente que Datacrédito les traslado una petición, la cual fue atendida en junio de este año, en donde le reiteraron la respuesta dada con anterioridad remitiéndole nuevamente los documentos que respaldaban la obligación, e invitándola a realizar la denuncia para que les fuera posible adelantar los ajustes internos correspondientes.

Indicó frente a la pretensión de eliminación de los reportes negativos en las centrales de riesgo, resaltó que la accionante nunca remitió a esa empresa la denuncia presentada por el delito de falsedad personal, pero que debido a la presente acción de tutela y a la orden de restablecimiento de derechos emitida por la Fiscalía General de la Nación que les fue aportada el 21 de mayo del 2022, procedieron a realizar la eliminación definitiva del reporte negativo que se encontraba a nombre de la titular en las bases de datos de las centrales de riesgo, así como llevaron a cabo el respectivo castigo de cartera por el valor adeudado y expidieron el paz y salvo correspondiente.

Que en virtud de lo anterior, es claro que esa compañía realizó todas las acciones correspondientes para evitarle a la accionante la vulneración de cualquiera de sus derechos fundamentales, de allí que solicitó desestimar el amparo constitucional.

TRANSUNIÓN (CIFIN): Dice que, la accionante debe dar cumplimiento a las previsiones del artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, que adicionó los numerales 7 y 8 en el numeral II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, esto es que, cuando se presenta una supuesta suplantación del titular de la información y este aduce ser víctima del delito de falsedad personal, tiene que presentar petición de corrección ante la fuente de la información, adjuntando para el efecto las pruebas que considere pertinentes, de allí que el trámite de tal reclamación y su resolución no le corresponde al operador, ya que es la fuente la responsable de realizar la investigación interna correspondiente para determinar si existió o no la suplantación que se reclama, para luego informar al operador y se incluya

en el historial de crédito del titular la leyenda de “Víctima de Falsedad Personal”, así como indicarle al operador cómo modifica dicha información.

Que en cuanto al derecho de petición, según lo dicho en la tutela, fue presentado a un tercero y no a esa entidad, de ahí que esa entidad no le esté vulnerando derecho alguno a la tutelante y por ende debe ser desvinculada del presente trámite; pero que sin embargo, en todo caso, una vez efectuada la verificación en su base de datos, tienen que en el historial de crédito de la accionante el día 23 de junio esta anualidad a la hora de las “09:34:02”, frente a las fuentes de información MARKETING PERSONAL y CLARO COLOMBIA, no se evidencia ningún dato negativo, ya sea que este en mora o cumpliendo un término de permanencia, y que por ende, no puede ser condenada, pues en el rol de operador no es responsable de los datos que, le son reportados por la fuente, puesto que este no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, salvo que, sea solicitado por la fuente.

DATA CRÉDITO (EXPERIAN): Indicó puntualmente frente al caso en particular que, el dato objeto del reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante, como quiera que, la historia de crédito expedida el 23 de junio de esta anualidad, no registra ningún dato negativo respecto de obligaciones contraídas con MARKETING PERSONAL y COMCEL S.A. (CLARO SOLUCIONES MÓVILES); que si bien la actora manifiesta que estas entidades no le han dado respuesta de fondo a su petición, también lo es, que EXPERIAN COLOMBIA, no tiene responsabilidad alguna respecto de una eventual omisión por dichos aspectos, no siendo entonces la encargada de darle solución a las pretensiones del amparo y por ello es claro que, la tutela no puede prosperar contra esa entidad, solicitando se le desvincule del presente trámite.

CLARO COLOMBIA: Guardó silencio.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En este evento, esgrime la accionante la vulneración de sus derechos fundamentales, pues según aduce que, tiene un reporte negativo ante las centrales de riesgo por cuenta de la accionada MARKETING PERSONAL debido a una obligación que señaló no contrajo existiendo una suplantación de ella, solicitando en este escenario de tutela, se proceda con la eliminación inmediata del dato negativo, lo cual fue replicado, por las entidades accionadas MARKETING PERSONAL, DATACREDITO Y TRANSUNION, en los términos esbozados en los escritos de contestación al presente amparo.

Ahora, teniendo en cuenta que en materia del *habeas data*, derecho fundamental aquí invocado como vulnerado, es la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la que rigen en su mayoría el asunto, en tanto que, en concordancia con ello, la protección y garantía de tal prerrogativa

constitucional, se encuentra desde luego atada al efectivo cumplimiento de los requisitos allí dispuestos para la divulgación de determinado dato de una persona, más aún cuando este sea negativo, en el evento que, se desconozca o se pase por alto la normatividad dispuesta al respecto, sin duda alguna emerge la conculcación que se invoca; aspecto inequívoco que ha de predicarse sobre lo indicado en el artículo 12 del citado cuerpo normativo, donde se dispuso:

“Requisitos especiales para fuentes. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

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.

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”.

Así mismo, en el artículo 16 de la mentada la Ley 1266, se indicó que, los titulares de la información que consideren que un determinado dato individual contenido en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización, puede presentar el reclamo ante el operador, y si la respuesta no es de su satisfacción, puede acudir al

proceso judicial correspondiente en procura de debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida.

En virtud de lo anterior y descendiendo al análisis del caso sometido a estudio, sería del caso entrar a revisar lo referente al requisito de procedibilidad para acudir al presente mecanismo constitucional, no obstante, es necesario señalar de entrada que con el presente amparo pretendía la accionante, se le corrigiera su historial crediticio en virtud que en su decir, se encontraba reportada ante las centrales de riesgo, sin embargo, tenemos que dicha petición ya fue satisfecha, toda vez que, dentro de la respuesta dada a la presente tutela, la entidad MARKETING PERSONAL señaló que, procedió a eliminar el reporte negativo a nombre de la tutelante; lo cual, conforme a las respuestas dadas por las centrales de riesgo, no existe en la actualidad ningún dato negativo a nombre de la demandante.

En efecto, tenemos que la entidad EXPERIAN COLOMBIA S.A., al contestar el presente amparo, señaló que, *“La historia de crédito del accionante, expedida el 23 de junio de 2022, (...) NO REGISTRA NINGUNA información respecto de obligaciones adquiridas con MARKETING PERSONAL (...) La parte accionante NO REGISTRA en su historial crediticio NINGÚN DATO NEGATIVO respecto de la obligación adquirida con COMCEL S.A (CLARO SOLUCION FIJAS)”*, igualmente, acontece con la entidad TRANSUNIÓN (CIFIN), quien dentro de su respuesta manifestó que, *“(...) el historial de crédito del accionante MAYBETH LIGNEY BOHORQUEZ ROJAS con la cédula de ciudadanía 1.065.647.803, revisado el día 23 de junio de 2022 a las 09:34:02 frente a las Fuentes de información MARKETING PERSONAL Y CLARO COLOMBIA, 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”*, por lo cual sin lugar a dudas estamos frente a un hecho superado, teniendo en cuenta lo discurrido en el párrafo precedente, esto es, se cumplió con la finalidad de la acción de tutela, al no aparecer datos negativos en contra de la accionante.

Sobre el particular y el alcance que nuestro legislador le imprimió a esta regla, nuestro alto Tribunal en Sentencia T-038 de 2019 ha dicho:

“Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”

De otra parte, en cuanto a la solicitud de la actora de efectuar las investigaciones pertinentes frente a la suplantación, el despacho igualmente denegará la misma en virtud de que cabe recalcar que la acción de tutela, la consagró el legislador para los derechos fundamentales, cuando estos se encuentren amenazados; de allí que lo pretendido se escapa a la órbita del juez constitucional, además que si a bien lo tiene la tutelante, puede acudir directamente a las autoridades pertinentes y elevar las correspondientes quejas o denuncias para que allí conforme su competencia decidan si le asiste o no la razón.

Ahora, frente al desconocimiento al derecho fundamental de petición, cabe señalar que si bien es cierto toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, también lo es que necesario que, a efectos de obtener respuesta alguna, es su deber demostrar así sea de forma sumaria, que presentó la petición e indicar lo pretendido, lo que no aconteció en el presente asunto, por cuanto no se probó lo primero.

Sobre este tema, la Corte Constitucional, resaltó: *“... La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al*

contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder. Sent T - 997 de 2005. (Negrillas fuera del texto).

Así entonces, una vez analizada la situación fáctica, el material probatorio que obra en el plenario, no se advierte con suma claridad que la petitoria allegada a este asunto y dirigida ante DATACRÉDITO se hubiere radicado y/o presentado en su oportunidad ante dicha entidad; en efecto no basta que la accionante dirija el presente amparo contra la empresa demandada, afirmando que le vulneró su derecho fundamental de petición, ya que es menester respaldar dicha afirmación, pues si bien la tutela no debe estar afectada a eventuales formalidades que impidan la protección de las prerrogativas constitucionales, no por ello quien ejerce la misma está exento del deber de demostrar los hechos en que sustenta su pedimento, como lo es, presentar copia de la respectiva solicitud y con la constancia de recibido por el particular accionado, pues conforme a los anexos aportados a las diligencias, no existe ninguna evidencia que diera cuenta de que el documento contentivo de la solicitud aquí en discusión, fue presentada conforme al decir de la misma tutelante vía correo electrónico, ya que de la captura de pantalla aportada no se advierte a que dirección electrónica se envió, para fines de tener certeza de que efectivamente se remitió tal misiva, lo que a la postre no aconteció.

Y es que en efecto, debe reiterarse si bien la acción de tutela reviste un trámite desprovisto de formalidades, no por ello se encuentra exento de por lo menos un mínimo de evidencia que permita inferir la situación fáctica esbozada, esto es, que se acompañe de las pruebas correspondientes, punto sobre el que también, ha destacado la Corte Constitucional, en sentencia T-864 de 1999, que *“ha sido reiterada la jurisprudencia de esta Corporación, en relación con la necesidad de acreditar la vulneración o amenaza de un derecho fundamental, pues es indispensable “un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o en el menoscabo material o moral” del derecho cuya*

efectividad se solicita a través de la acción de tutela. Quien pretende la protección judicial de un derecho fundamental debe demostrar los supuestos fácticos en que se funda su pretensión, como quiera que es razonable sostener que quien conoce la manera exacta como se presentan los hechos y las consecuencias de los mismos, es quien padece el daño o la amenaza de afectación...”

En este orden de ideas, fácil es colegir que al no haberse acreditado que efectivamente se presentó la petición aquí alegada, la verdad sea dicha, no se puede amparar el derecho fundamental invocado.

De lo expuesto, se colige que en la actualidad no existe, si alguna vez existió, vulneración o amenaza de los derechos fundamentales de la accionante, perdiendo por lo tanto el amparo invocado su razón de ser, y por ende se denegará.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela invocada por la señora MAYBETH LIGNEY BOHORQUEZ ROJAS, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AM', is written over the text 'NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE'.

ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ