2021Radicación No. 110014003007-2021-00412-00
Accionante: BLANCA LUCIA LÓPEZ GIL.
Accionada: CLARO S.A.
Vinculadas: EXPERIAN Y TRANSUNION
ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veinticuatro de mayo de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por la señora BLANCA LUCIA LÓPEZ GIL y en contra de CLARO S.A., y como vinculadas EXPERIAN, y TRANSUNION.

1. ANTECEDENTES

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

Narra en su escrito que, es una mujer de 60 años, quien reside en la ciudad de Pereira y nunca ha contratado servicios con Claro Hogar, que el 24 de marzo de 2021 a las 02:26 p.m., le llegó a su celular un mensaje de texto el cual indicaba la suspensión de dicho servicio por el no pago de $206.359.oo; que los días 25, 26, 27 y 29 de marzo le siguieron llegando los mismos mensajes de cobro, por lo que, el 29 de marzo decidió dirigirse a la oficina de Claro ubicada en Estación Central, para realizar reclamación, ya que nunca ha solicitado dichos servicios, en donde le informaron que, revisado el sistema hay un servicio a su nombre y que pudo ser un caso de suplantación de identidad, por lo cual el funcionario que, la atendió le hizo llenar un formato para *"NEGACIÓN DE*

LINEA O CONTRATO", que 12 de abril CLARO le envía respuesta por correo certificado a su residencia ubicada en Dosquebradas, donde indican que revisaron su solicitud, y que los servicios de televisión e internet, fueron contratados telefónicamente en la Calle 22 F 104 B - 04 piso 2 apartamento 201 en la ciudad de Bogotá; además, que el 18 de abril la entidad le envía el mismo comunicado, pero en esta oportunidad adjuntan un cd con la grabación de la persona que solicita el servicio, y claramente no es ella, toda vez que, no corresponde la voz ni algunos datos suministrados en la llamada, que debido a ello el 22 de abril se dirigió a la Fiscalía General de la Nación, donde tomaron su denuncia por escrito como querella por el delito de falsedad personal según artículo 296 del C.P., la cual le es entregada físicamente para ser llevada a la entidad accionada en donde el funcionario que, la atendió le hizo llenar un formato de presentación de PQRS recibiendo los documentos aportados, sin embargo, pese a ello le siguieron llegando los mensajes de texto con notificaciones de cobro y le informan que por la demora en el pago, se remiten a las centrales de riesgo, solicitando el pago de inmediato para evitar suspensiones y cobro de intereses.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: BLANCA LUCIA LÓPEZ GIL.

Accionada: CLARO S.A.

Vinculadas: DATACRÉDITO y TRANSUNION.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo de los derechos fundamental de petición, habeas data, debido proceso e igualdad.

RESPUESTA DE LAS ENTIDAD ACCIONADA y VINCULADAS:

CLARO: Refirió que, no existe vulneración o amenaza respecto de los derechos fundamentales alegados por la accionante, pues respecto de los reportes negativos realizados sobre la obligación No.

43958558 se procedió a realizar la verificación y se realizaron los ajustes pertinentes y eliminación de los reportes negativos ante las centrales de riesgo, configurándose un hecho superado por carencia actual del objeto, tema respecto del cual la Corte Constitucional en su amplia jurisprudencia se ha pronunciado al respecto, solicitando se deniegue la acción de tutela.

EXPERIAN: Indicó que, la accionante BLANCA LUCIA LOPEZ GIL sostiene que, se le vulnera su derecho de hábeas data, toda vez que su historia de crédito registra un dato negativo correspondiente a un presunto incumplimiento de unas obligaciones adquiridas con CLARO MOVIL, alegando que fue víctima de una suplantación de identidad, en razón de ello, se le ha generado reportes negativos antes las centrales de riesgo, solicitando al despacho su eliminación; que CLARO MOVIL no responde de manera clara, precisa y de fondo los requerimientos realizados en el derecho de petición radicado por ella, sin embargo, la historia de crédito de la accionante expedida el 13 de mayo de 2021, reporta que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante y que la entidad no es responsable de absolver las peticiones presentadas por la tutelante ante la fuente, por lo que solicita se le desvincule del presente amparo..

TRANSUNION: Dice que, la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información y que según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, que no hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante, que según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que, sea requerido por la fuente, además que la entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo y el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos; que en el presente caso, al presentarse la circunstancia de una supuesta suplantación de identidad y/o falsedad personal, la entidad no tiene la competencia para determinar si el hecho es cierto, por lo que, resulta jurídicamente imposible para el operador de información acceder a las pretensiones de la parte accionante en su calidad de operador de bases de

datos, desconociendo el contenido y las condiciones de los contratos entre los titulares y las fuentes de información, así como las controversias que emanen de la ejecución de los mismos, razón por la cual atendiendo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 no es responsable por los datos reportados, reiterando que el día 13 de mayo de 2021 siendo las 09:52:37 se revisó el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de la parte accionante BLANCA LUCIA LOPEZ GIL, no observándose datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia (artículo 14 Ley 1266 de 2008), solicitando se le exonere y desvincule del presente tramite.

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 el caso concreto, a través del presente amparo solicita la accionante que se le dé respuesta a su derecho de petición, e igualmente que, se ordene a la entidad Claro, proceda a cancelar la cuenta de servicio 43958558 que se encuentra a nombre de BLANCA LUCIA LÓPEZ GIL, prestada en la Calle 22 F 104 B - 04 piso 02, asimismo el retiro de dicho cobro, los reportes ante las centrales de riesgo, y la cancelación de la permanencia mínima, además, que se vincule al propietario y/o poseedor y/o arrendatario del inmueble donde tienen contratado el servicio, para que informe quien ordenó la suscripción del servicio en disputa y la vinculación de la Superintendencia de Servicios Públicos, para que ellos vigilen el actuar desproporcionado de la entidad accionada, lo cual fue replicado por la entidad aquí accionada y las vinculadas, en los términos esbozados en los escritos de contestación al presente amparo.

Remitiendo la atención al acervo probatorio, efectivamente a la actuación se aportó la petición materia de la presente acción, la cual se advierte fue radicada ante la entidad accionada CLARO, quien oportunamente le dio respuesta y en la que le indicó: "*En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias, el 29 de Marzo de 2021 en la cual manifiesta: No reconocer la suscripción del Contrato Único de Servicios Fijos con referencia No. 43958558, al respecto nos permitimos informarle que se procedió a realizar las revisiones y validaciones correspondientes, concluyendo que el servicio contratado fue activado vía telefónica el 15 de febrero de 2021, bajo el número de contrato TM)<COTSOU015451, conforme a su autorización expresa y voluntaria según llamada de solicitud de activación. Se adjunta grabación. En este sentido, le informamos que la cuenta No. 43958558, se activó con los servicios de Televisión, Telefonía e internet, en la dirección Calle 22F No. 104B-04 PISO 2 Apartamento 201 de la ciudad de Bogotá. A la fecha la obligación de la cuenta No. 43958558, presenta un saldo pendiente por cancelar de $ 347. 210 impuestos incluidos, correspondientes a facturas de los meses de febrero de 2021 y abril de 2021. Por lo anterior, lo invitamos a realizar el pago de las facturas que se encuentran en mora a través de nuestros medios de pago habilitados.",* por lo que la accionante al parecer interpuso recurso de reposición y en subsidio el de apelación, toda vez que, no aparece

constancia de que se haya radicado por algún medio ante la entidad aquí accionada.

En este orden de ideas, tenemos sin lugar a dudas, que la accionante pretendía a través del presente amparo que, el despacho se pronunciara al respecto, esto es, si era o no procedente que se le resuelva la censura presentada, sin embargo, para que ello sucediera, era menester que, acreditara que se había interpuesto directamente ante la entidad aquí convocada y oportunamente, lo cual se reitera no aconteció, máxime que la entidad Claro ni siquiera en la contestación al presente asunto, se manifestó al respecto frente a los recursos presentados.

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)

Ahora bien, frente a la petición por parte de la aquí demandante que, se le borre de la central de riesgos, tenemos que al contestar el presente amparo la entidad CLARO, señaló enfáticamente que, eliminaría los reportes antes las centrales de riegos; lo cual, conforme a las respuestas dadas por las centrales de riesgo ocurrió, pues no existe en la actualidad ningún reporte a nombre de la demandante frente a las citadas entidades.

En efecto, tenemos que la entidad EXPERIAN COLOMBIA S.A., al contestar el presente amparo, señalo que: *"... la historia*

de crédito de la accionante, expedida el 13 de mayo de 2021, reporta que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante…", igualmente, acontece con la entidad TRANSUNION, quien dentro de su respuesta manifestó que, *"… el día 13 de mayo de 2021 siendo las 09:52:37 se revisó el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de la parte accionante BLANCA LUCIA LOPEZ GIL no observándose datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia",* por lo cual sin lugar a dudas, frete a este tópico estamos frente a un hecho superado, teniendo en cuenta lo discurrido en el párrafo precedente, esto es, se cumplió en parte con la finalidad de la acción de tutela, al no aparecer datos negativos en contra de la accionante.

De otra parte, en cuanto a la solicitud de vincular al propietario y/o poseedor y/o arrendatario del inmueble donde tienen contratado el servicio, y a la Superintendencia de Servicios Públicos, el despacho la denegará en virtud de que, cabe recalcar que la acción de tutela, la consagró el legislador para proteger 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 el 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.

En cuanto a las entidades vinculadas, baste con decir que, conforme a los hechos narrados y peticiones invocadas en este asunto, el despacho no avizora que, se le estén conculcando derecho alguno por parte de estas, y por ende no emitirá pronunciamiento en contra de estas.

En resumen, y teniendo en cuenta lo esgrimido, es lo cierto que, debe desestimarse el amparo.

3. DECISION

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

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela impetrada por la señora BLANCA LUCIA LÓPEZ GIL. por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta providencia conforme lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMÍTASE lo actuado a la Corte Constitucional, si la presente providencia no fuere impugnada, dentro del término que consagra el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 para su eventual REVISIÓN.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA
JUEZ