

REPUBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D. C. Noviembre veinticinco (25) de dos mil veinte (2020).

No.110014003012-2020-00714-00

REF: ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: LEIDY CRISTINA MORALES AMADO

ACCIONADO: MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P., SISTEMCOBRO, SERLEFIN S. A. S. y TRANS UNION S. A. (Vinculados de manera oficiosa).

ANTECEDENTES

1º. Petición.-

Presenta la acción tutelar la ciudadana LEIDY CRISTINA MORALES AMADO, con el fin de que se le protejan sus derechos fundamentales al buen nombre, honra y Habeas Data, derecho a una vivienda digna, derecho de petición y debido proceso, ordenándosele a MOVISTAR S. A. E. S. P., eliminar a la tutelante de los reportes negativos de las centrales de riesgo, en razón a que cuenta con una paz y salvo expedido por Movistar y que hoy le ejerce un cobro violando el derecho al debido proceso, su buen nombre, su honra y como consecuencia de esta situación se le está impidiendo acceso a una vivienda digna.

2º. HECHOS

Relata la tutelante que en el año 2012, MOVISTAR le ofreció su paquete de servicios fijos asignados con la cuenta No. 213822649, servicios que en ese mismo año por error de MOVISTAR le cortaron, sin embargo le siguieron cobrando, finalmente el 13 de Septiembre fue a la citada empresa y le dieron una liquidación con el valor final a pagar de \$627.670, suma que canceló y solicitó un PAZ Y SALVO que le hicieron llegar vía correo electrónico donde certificaba que no tenía ningún producto con MOVISTAR y no tenía valores adeudados con ellos.

Refiere que en el mes de Septiembre revisó su historial de crédito pues necesitaba tramitar un crédito de vivienda, presentando un reporte negativo emitido por el accionado el 30 de Junio de 2020 por valor de \$227.000, perteneciente a la referencia 213822649, la cual había quedado cerrada el 13 de Septiembre de 2017.

Informa que el 04 de Septiembre de 2020, presentó ante DATACRÉDITO una reclamación solicitando le informaran porqué estaba reportada si tenía un Paz y Salvo expedido el 13 de Septiembre de 2017, respondiéndole que se ratificaba en la información objeto de reclamo, ratificándose en el reporte saldo pendiente.

Dice que el 20 de Septiembre radicó a través de la página web de MOVISTAR una PQR, para que le informaran porqué motivo la estaban reportando si ya había cancelado todo con ellos desde el 13 de Septiembre de 2017 y tenía un certificado de Paz y Salvo donde constaba que no tenía productos ni deudas con MOVISTAR, a lo que se

le respondió que realizando previa validación en el sistema, se encontró que sobre los servicios fijos asociados a la cuenta N° 213822649, presenta un saldo pendiente de pago por valor de \$ 227.568 IVA incluido, correspondiente a recargos por mora generados por el pago extemporáneo del servicio. Asimismo, se evidencia que las facturas generadas en marzo y octubre de 2012, presentaron mora hasta el 13 de septiembre de 2017, día en el que realizó el pago por valor de \$ 627.670 IVA incluido.

Se pregunta el porqué si ellos confirman en su comunicado el pago el 13 de Septiembre de 2017 y le emiten un Certificado de Paz y Salvo con la misma fecha, por qué razón le generan un cobro adicional después de haber pagado, cobro adicional que nunca se le notificó, negando su derecho a demostrar el pago e incumpliendo los requisitos que señala el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.

Informa que en ese comunicado también le informaron que con su número de cédula hubo una línea de celular asociada No. 3158643436, la cual presenta un saldo en mora y que debe tramitar ante SISTEMCOBRO, pues Movistar cedió esa cartera, afirmando que nunca ha sacado líneas celulares con MOVISTAR.

Informa que el día 15 de Octubre de 2020, radicó Derecho de Petición de manera presencial en las Oficinas administrativas de MOVISTAR, solicitando actualizaran ante Datacrédito de manera inmediata su historial de crédito, pues están dañando su honra y buen nombre por un cobro fraudulento del cual nunca fue notificada, solicitando también enviaran los documentos con los cuales tomó esa línea de celular que ellos dicen esta bajo su número de cédula, porque nunca ha tomado ni ha tenido esa línea, de la que tampoco tiene comunicación alguna, ni le llegaron facturas, respondiéndole que la tutelante en el 2017 cuenta con un paz y salvo que la libra de cualquier servicio de movistar, indicando que si tenía un servicio bajo la cuenta 213822649, con la que sostuvo inconvenientes.

Comunica que en la respuesta al derecho de petición mencionado se le informó que bajo el número de identificación 20.546.408 se evidencia un cobro con cartera el cual fue vendida a una entidad especializada en cobro de cartera, invitándola para que se comunice con la entidad, a fin de que sean ellos quienes ofrezcan la opciones de pago.

Considera que respecto a ese comunicado no tiene ninguna argumentación tampoco respuesta de fondo, es confuso, adicional a los errores mecanográficos y de redacción; MOVISTAR solamente responde para cumplir con los términos, dándoles a los clientes un trato irrespetuoso que solamente causan desgaste y cansancio.

3º. Trámite.-

Una vez correspondió por reparto a este Despacho el conocimiento de la acción de amparo que nos ocupa, por auto del 13 de Noviembre último, se admitió a trámite la acción y se decretaron las pruebas que se consideraron necesarias para el esclarecimiento de los hechos, disponiéndose la vinculación oficiosa de SISTEMCOBRO, SERLEFIN S. A. S. y TRANS UNION S. A.

TRANSUNION en su respuesta manifestó que esa entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información.

Refiere que según el numeral 1º del artículo 8º 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.

Comunica 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 y que según el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, esa entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, solicitando ser desvinculado de la presente acción de amparo.

Por su parte EXPERIAN COLOMBIA S. A., en su comunicación informa que el art.13 de la Ley 1266 de 2008 tiene reglas precisas sobre el término de permanencia de los datos financieros en la historia de crédito de los titulares de la información, conteniendo un régimen preciso sobre la permanencia de los financieros y crediticios en la historia de crédito de los titulares de la información.

Refieren que no pueden eliminar el dato negativo que el actor controvierte pues ello sería contrario a la Ley Estatutaria de Hábeas Data.

Informa que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 17 de noviembre de 2020, a nombre de la tutelante se encontró que frente a la fuente de información SISTEMCOBRO y SERLEFIN no se evidencian datos negativos, pero frente a la fuente de información MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES se observó que la Obligación No. 822649 reportada por MOVISTAR FIJA, en mora, con último vector de comportamiento numérico 11, es decir de 330 a 359 días de mora, aduciendo que no es viable condenarlos en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante son responsabilidad de la fuente y no del operador, solicitando ser desvinculados de la presente acción tutelar.

La accionada en su derecho de defensa informó que adelantaron las gestiones tendientes a verificar la existencia o inexistencia de reporte negativo en centrales de riesgo a nombre de la accionante, encontrando que a nombre de ésta se registraba reporte negativo en centrales de riesgo por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P. Reporte que fue eliminado con ocasión a la acción de tutela debido a que no fue posible ubicar la documentación necesaria para soportar dicho reporte negativo, con lo cual se origina el hecho superado.

Informa que con relación a la accionante, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. ha cedido los derechos de crédito que tienen como objeto las obligaciones de la señora LEIDY CRISTINA MORALES AMADO a la empresa SISTEMCOBRO, con lo cual es esta última la única acreedora y por consiguiente fuente de información personal de carácter crediticio y financiero ante las centrales de riesgo con relación a tales obligaciones.

Afirma que a la fecha con respecto a la accionante no reposa información negativa bajo su nombre y cédula en las centrales de información financiera Datacrédito y Transunión (Cifin).

Solicitan negar por improcedente frente a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. la tutela del derecho fundamental de habeas data y buen nombre.

Por su parte, el vinculado de manera oficiosa, SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. en su respuesta informó que obraron como agente externo de cobranza de MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., mediante contrato vigente hasta el mes de abril del año 2016, cuyo objeto consistía en desarrollar funciones de cobro de cartera pre-jurídica sobre todas aquellas obligaciones morosas asignadas, con base en toda la documentación y/o información que les suministraba el cliente. Por lo que actualmente no gestionan ninguna obligación de la cartera de MOVISTAR.

Refieren que durante la vigencia del mencionado contrato, no tuvieron injerencia alguna sobre los reportes negativos que realizó MOVISTAR en las Centrales de la Información Financiera, dado que su única función era la gestión de cobranza como agente externo, desarrollando las actividades propias y normales de cobro sobre todas las obligaciones asignadas, con base en la información suministrada por MOVISTAR, razón por la que no tienen ninguna injerencia en la acción de tutela que nos ocupa.

Por su lado SYSTEMGROUP S. A. S. en respuesta a la comunicación que se le envió indicó que fungieron como apoderado general del FONDO DE CAPITAL PRIVADO ALIANZA CONFIGURA ACTIVOS ALTERNATIVOS II cuya vocera fue ALIANZA FIDUCIARIA, fondo que actuaba como acreedor de los créditos a cargo de la accionante originado en TELEFÓNICA MOVILES COLOMBIA S. A.

Informa que debido al pago realizado por la tutelante de las obligaciones que tenía con ellos expidieron el paz y salvo No.20117356, razón por la que la acción de tutela no debe prosperar en su contra en razón a que no existe vulneración de derecho fundamental alguno teniendo en cuenta que no se encuentra reportado ante las Centrales de Riesgo por parte de ellos.

Por su parte EXPERIAN COLOMBIA S. A. en su respuesta indicó que la historia del crédito de la accionante al 19 de Noviembre de 2020 demuestra que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante por lo que se solicita se deniegue la acción tutelar por cuanto la historia de crédito de la accionante no contiene dato negativo alguno que justifique su reclamo.

4º CONSIDERACIONES

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Nacional y reglamentada en el Decreto 2591 de 1.991, se encuentra consagrada para que toda persona por sí misma, o por quien actúe en su nombre, pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Este mecanismo de orden residual, solamente encuentra procedencia cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, por lo que, se pone al descubierto que la intención y espíritu del constituyente fue la de introducir una figura

alterna o paralela a los juicios y a los procedimientos que constituyen vía común para hacer valer los derechos cuya función se encuentra genéricamente asignada a la administración de justicia y garantizada por la Carta Política.

Es necesario, por tanto, destacar como reiteradamente lo ha expuesto la Corte Constitucional, que tanto en la norma constitucional, como en su desarrollo legislativo, el ejercicio de la citada acción está condicionado, entre otras razones, por la presentación ante el juez de una situación concreta y específica de violación o amenaza de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública o, en ciertos eventos definidos por la ley, a sujetos particulares.

Además el peticionario debe tener un interés jurídico y pedir su protección también específica, siempre en ausencia de otro medio especial de protección o excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Descendiendo al caso *sub examine*, conveniente resulta adentrarnos en el estudio de los derechos cuya violación se endilga a las entidades accionadas, a fin de determinar si los mismos tienen el carácter de fundamentales.

Esta medida de amparo puede iniciarse ante la violación o amenaza de cualquier autoridad administrativa o inclusive de un particular en determinados casos especiales en que exista subordinación o indefensión entre la persona que solicita la protección y el particular acusado de la violación.

Sobre el particular, se ha instaurado la presente acción tutelar con el fin de que se le ordene a MOVISTAR S. A. E. S. P., eliminar a la tutelante de los reportes negativos de las centrales de riesgo, en razón a que cuenta con una paz y salvo expedido por Movistar y que hoy le ejerce un cobro violando el derecho al debido proceso, su buen nombre, su honra.

Revisando las respuestas enviadas por las vinculadas de manera oficiosa, se puede observar que éstas informaron que sobre los datos de la tutelante no aparece informado reporte negativo alguno, razón por la que se denegará la acción de amparo impetrada, al encontrarnos ante un hecho superado por carencia actual de objeto.

Con respecto al hecho superado se ha manifestado en varias ocasiones nuestro máximo organismo rector en materia constitucional, entre las cuales se encuentra la Sentencia N° T-592 de Noviembre 05 de 1996, en la que se indicó: "En repetidas oportunidades, la Corte Constitucional se ha pronunciado respecto de improcedencia de la acción de tutela cuando la causa que genera la vulneración del derecho ya se encuentra superada, toda vez que, en estos casos, cualquier pronunciamiento que pudiera hacer al juez de tutela frente a la situación resultaría ineficaz, toda vez que la materia sobre la cual debería recaer su pronunciamiento, ya no existe".

El Despacho advierte a las partes al interior de la presente acción de amparo que para efectos de no vulnerar los derechos de defensa y del debido proceso que les asisten y que a raíz de la pandemia del Coronavirus o Covid 19, que como es de conocimiento público viene afectando a la población mundial - incluida Colombia- y con los fines de impugnar la decisión que aquí y demás aspectos atinentes a la acción tutelar, pueden hacerlo a través del correo electrónico cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D. C., ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPUBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

R E S U E L V E:

PRIMERO: NEGAR la solicitud de amparo de tutela instaurada por LEIDY CRISTINA MORALES AMADO contra MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E. S. P., SISTEMCOBRO, SERLEFIN S. A. S. y TRANS UNION S. A., (Vinculados de manera oficiosa), por las razones expuestas en el cuerpo considerativo de este fallo.

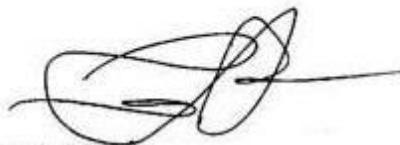
SEGUNDO: Contra la presente decisión procederá la impugnación por la vía jerárquica dentro de los tres (3) días siguientes al de su notificación. (Art.31 Decreto 2591 de 1.991) a través del correo electrónico cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los intervinientes mediante el envío de comunicaciones cablegráficas.

CUARTO: Sí este fallo no fuere impugnado, transcurrido el término respectivo y en la oportunidad de que da cuenta el inciso segundo del Art.31 ejusdem, ENVÍESE EL EXPEDIENTE A LA CORTE CONSTITUCIONAL PARA SU EVENTUAL REVISION, PREVIA LAS CONSTANCIAS RESPECTIVAS.

Proceda la secretaría a incluir la presente providencia en el Portal Web de la Rama Judicial – Estados Electrónicos.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE.-



**FRANCISCO ALVAREZ CORTES
JUEZ**