



San Andrés, Isla, Veintiocho (28) de febrero de Dos Mil Veintitrés (2023)

RADICACIÓN: 88001-4003-003-2023-00039-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: YERVIS AVILA MARTINEZ
TUTELADO: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA
ESP - MOVISTAR

SENTENCIA No. 00023-2023

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora YERVIS AVILA MARTINEZ actuando nombre propio en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP – MOVISTAR.

2. ANTECEDENTES

La señora YERVIS AVILA MARTINEZ actuando nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Manifiesta que, luego de presentar varias solicitudes de crédito ante distintos establecimientos bancarios, las mismas fueron negadas con fundamento en que la accionante aparece con un reporte negativo antes las centrales de riesgo; el reporte en mención fue registrado por el aquí accionado COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP – MOVISTAR en adelante MOVISTAR.

No obstante, lo anterior, la accionante informa que, enterada la situación presento derecho de petición con fecha 10 de mayo de 2022, solicitando se le brindara información respecto al reporte en mención, a lo que la empresa le contesto que la anotación era consecuencia de la adquisición de un teléfono celular a crédito SAMSUNG A31 por un valor de \$627.312 con un plan de \$142.000 lo cual constituía un total de \$798.000, valor por el cual fue reportada.

De lo anterior, sostiene que, el numero relacionado 3502659537 nunca le ha pertenecido y desconoce a quien pertenece; además, solicito copia del contrato que constituya prueba efectiva de la supuesta relación contractual, MOVISTAR en respuesta a su solicitud apporto documentos que manifiesta no coincide con su domicilio ni su firma.

Adicional, expone que la accionada de manera reiterada le contacta vía telefónica, a fin de cobrar una obligación que, insiste no adquirió en ningún momento, por ello, considera que su derecho fundamental al debido proceso y al buen nombre han sido vulnerados a raíz de la atribución de una deuda que no le corresponde.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la accionante YERVIS AVILA MARTINEZ, actuando nombre propio solicita:

- Tutelar sus derechos fundamentales al debido proceso y al buen nombre y los demás que su despacho estime pertinente.
- Que se ORDENE a la empresa MOVISTAR que dentro de un plazo perentorio rectifique la información suministrada por ellos en las distintas centrales de riesgo.
- Que se ORDENE a la empresa movistar elimine de su base de datos como morosa a la accionante, ya que no hay ni existe prueba alguna de que realmente los servicios que dieron origen al reporte negativo hayan sido adquiridos.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 00121-2023 de fecha 20 de febrero de 2023, se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó a la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP -MOVISTAR, con el fin de que contestaran la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días.

El anterior auto fue notificado mediante correo electrónico el día 20 de febrero del año en curso, los soportes de la notificación reposan dentro del expediente digital archivo No.06.

5. CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el termino de traslado, se evidencia que la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP -MOVISTAR, contestó la presente acción de tutela, manifestando que, después de realizar una nueva verificación y teniendo en cuenta el soporte documental, estableció que los servicio y equipos asociados a la línea No 3502659537 bajo cuenta 6028105438, no le pertenecen a la accionante YERVIS AVILA MARTINEZ, motivo por el cual, se procedió a dar favorabilidad a su requerimiento y se exoneró del valor facturado en dicha cuenta.

De la misma manera, adjuntan copia del registro actualizado arrojado por los sistemas de las centrales de riesgo Datacrédito y Transunión, donde se evidencia que, a la fecha de la presentación de escrito de contestación, el número de identificación de la accionante actualmente no tiene reportes negativos por parte de MOVISTAR.

Así las cosas, la empresa accionada solicita se declare la Inexistencia de amenaza o vulneración del derecho de petición del accionante por hecho superado.

6. CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del reparto de la acción de tutela, dispone lo siguiente:

“(…) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”.

Lo anterior por ser la tutelada una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra una entidad que prestan el servicio público de telefonía por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 3º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURIDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP - MOVISTAR, amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental al debido proceso y buen nombre de la señora YERVIS AVILA MARTINEZ, al haberle reportado ante las centrales de riesgo sin fundamento probatorio suficiente que sustente su acción?

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de la Constitución Política, reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas.

Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos impugnatorios contra las decisiones administrativas (El Derecho de Defensa en las Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, págs. 24 y 25).

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

“...en cada caso, el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral,

*pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable. En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que **las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral...**”, en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales.” (Negrillas fuera del texto).*

En este sentido, se iteró:

*“De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, **salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas** o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor”. (Sent. T- 975. 8 de octubre de 2004- subrayado nuestro).*

6.4.2. DERECHO AL BUEN NOMBRE

Por su parte, el artículo 15 de la Constitución Política se pronuncia sobre el derecho que les asiste a todas las personas a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar; adicional a ello le otorga el derecho de conocer, actualizar y rectificar toda información que se haya suministrado sobre ellas en banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En ese sentido, confirmo la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-007/20¹, en donde sostiene que:

*“Los derechos a la honra y el buen nombre ostentan tanto en instrumentos internacionales como en el ordenamiento constitucional interno, un reconocimiento expreso. El primero, que busca garantizar la adecuada consideración o valoración de una persona frente a los demás miembros de la sociedad, ante la difusión de información errónea o la emisión de opiniones tendenciosas que producen daño moral tangible a su titular. **El segundo, dirigido a proteger la reputación o el concepto que de un sujeto tienen las demás personas, ante expresiones ofensivas e injuriosas, o la propagación de informaciones falsas o erróneas que distorsionen dicho concepto**”. (Subrayado del Despacho).*

Adicional a lo anterior, la misma jurisprudencia faculta al afectado a solicitar la rectificación de informaciones inexactas o erróneas que atenten contra sus

¹ Magistrado Ponente José Fernando Reyes Cuartas

derechos, para lo cual deberá presentar la solicitud correspondiente ante el particular que hizo la publicación, esto, como requisito previo para acudir a la acción de tutela en caso de no se acceda a esa rectificación o la misma no se efectúe en condiciones de equidad.

Frente al particular, la Corte Constitucional mediante Sentencia T-883/13, ha indicado 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 en ella no sean falsos ni erróneos”. Bajo esa premisa, esta Corporación 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 nombre².

Situación que contraria la que nos congrega mediante esta acción de tutela, puesto que, según los elementos probatorios aportados, los hechos base que se utilizaron en el caso en concreto no poseen la veracidad, ni autenticidad sugerida por la norma para considerarse ciertos.

6.5. CASO CONCRETO

Encuentra el Despacho que de acuerdo con lo manifestado por la señora YERVIS AVILA MARTINEZ, actualmente COLOMBIA TELE COMUNICACIONES SA ESP - MOVISTAR ha omitido darle el respectivo debido proceso a su solicitud, y, en consecuencia, su buen nombre ha sido comprometido frente a las centrales de riesgo, imposibilitándole el acceso a distintos créditos bancarios a los que aspira.

En ese sentido, se observa que en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas o empresas privadas en el ejercicio de sus funciones en cuanto éstas se encuentran obligadas a actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción.

Igualmente, con el propósito de asegurar la defensa de los administrados, la jurisprudencia³ ha señalado, en este sentido, que el debido proceso administrativo comprende, entre otros, los derechos (i) a ser oído durante toda la actuación; (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley; (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas; (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación; (v) a que la actuación se adelante por la autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico; (vi) a gozar de la presunción de inocencia; (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción;

² MagistradoPonenteLuisGuillermoGuerreroPerez

³ SentenciaC-029/21MagistradoPonenteGloriaStellaOrtizDelgado

(viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.

De conformidad con lo anterior, el debido proceso administrativo se entiende vulnerado cuando las autoridades públicas no siguen los actos y procedimientos establecidos en la ley y los reglamentos, y, por esa vía, desconocen las garantías reconocidas a los administrados.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que *“el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*. Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

La Jurisprudencia constitucional ha reiterado que, conforme al carácter residual de la tutela, no es, en principio, el medio adecuado para controvertir las actuaciones administrativas, pues para ello están previstas las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Sin embargo, cuando los derechos fundamentales del accionante resulten amenazados o vulnerados con ocasión de la expedición tardía de actos administrativos propios de la referida jurisdicción, la acción de tutela cabría como mecanismo transitorio de protección de las garantías constitucionales para evitar un daño irreparable.

En el caso bajo estudio, evidencia la suscrita que la empresa accionada no tuvo en cuenta los procedimientos básicos para la verificación de los datos de la accionante y así evitar el reporte negativo que para la interesada configura una afectación grave respecto a sus intenciones de obtener un crédito en establecimiento bancario.

No obstante, lo anterior, durante el trámite de la presente acción constitucional la empresa accionada expidió respuesta ***oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado*** tal y como lo precisa la norma; por lo que se configura una carencia actual de objeto por hecho superado. Además, que, realizo los actos necesarios para sanear el daño ocasionado a la accionante.

Frente al hecho superado en las acciones de tutela, la H. Corte Constitucional en Sentencia T- 358 de 2014 ha manifestado que:

“La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria”.

En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.

Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.

La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Entonces, cuando cesa la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, esta Corporación ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

“En este sentir, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado, de suerte que la Corte ha entendido que una decisión judicial bajo estas condiciones resulta inocua y contraria al objetivo constitucionalmente previsto para la acción de tutela”⁴.

De acuerdo con lo anterior, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.

Tenemos entonces, que cuando se presenta el fenómeno de hecho superado, en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo.

Concluye la suscrita, y sin necesidad de hacer mayores elucubraciones al respecto, que se cumple lo contemplado en la anterior jurisprudencia, como quiera que hay carencia actual de objeto por hecho superado, ya que, entre la presentación de la acción de tutela y fallo de este despacho, se encuentra reparada la amenaza y/o vulneración de los derechos cuya protección se reclamaba, por lo que el Despacho declarará improcedente la acción ante la carencia actual del objeto por hecho superado.

⁴ Sentencia de Tutela n° 358/14 de Corte Constitucional 10 de Junio de 2014

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley

RESUELVE

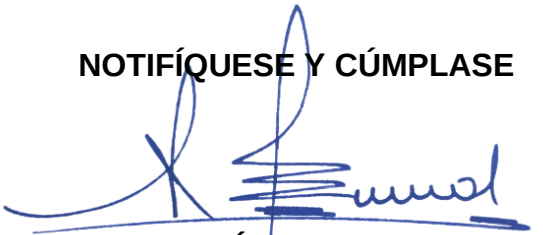
PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE, la presente acción de tutela, al presentarse un hecho superado por carencia actual de objeto, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: La presente decisión es susceptible de impugnación.

CUARTO: En caso de no ser impugnado, remítase la presente tutela a la H. Corte Constitucional según lo ordenado en el inciso 2º del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE
JUEZA

CARG