

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Cuarto Penal Municipal
Con Funciones de Conocimiento
Cartago-Valle del Cauca

Referencia	Acción de tutela 1ª Instancia
Radicación:	76-147-4004-004-2020-00047-00
Demandante:	Martha Luz Restrepo Manotas
Demandado:	DIRECTV COLOMBIA LTDA
Asunto:	Fallo de primera instancia
Fecha:	Febrero veintiocho (28) de dos mil veinte (2020)
Sentencia N°	51

1. OBJETO DEL PROVEIDO

Corresponde al Despacho dirimir en primera instancia el reclamo constitucional impetrado por la ciudadana **MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS**, en contra de **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, trámite donde se vinculó de forma oficiosa y en el extremo accionado al **ICETEX**, **DATACRÉDITO (EXPERIAN COLOMBIA SA)** y a la **CIFIN SAS**, en razón a la presunta vulneración de los derechos fundamentales al **BUEN NOMBRE, HONRA y HABEAS DATA**.

2. ANTECEDENTES

La ciudadana **MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS**, acude ante la jurisdicción constitucional según el mecanismo consagrado en el artículo 86 de la Carta, exponiendo literalmente los siguientes hechos¹:

“PRIMERO. En octubre de 2019, cuando solicité un crédito con el ICETEX me enteré que estaba reportada en central de riesgo por DIRECTV COLOMBIA LTDA. Dado lo anterior verifiqué en línea y aparecía en saldo \$ 0 desde el 28 de diciembre de 2018, fecha en la cual termine el contrato con dicha entidad.

SEGUNDO. Dado lo anterior me comuniqué con ellos y me manifestaron que me habían subido a central de riesgos por unos equipos que no había entregado. Le informé que DIRECTV COLOMBIA LTDA nunca había ido a mi domicilio a desinstalarlos, tal como habían ido a instalarlos.

TERCERO. Dado lo anterior procedí a entregarlos en sus oficinas y me comunicaron que ahí no recibían esos equipos, que debía enviarlos vía correo físico a AV calle 26 N° 116-29, TERMINAL I Bodega 4. Fue así como el 28 de octubre de 2019 envié dichos equipos a la dirección suministrada. Inmediatamente envié al email de servicioalcliente@directvla.com.co constancia de envío y la solicitud de la expedición del paz y salvo y bajarme de la base de datos de central de riesgos.

CUARTO. El 29 de octubre el email fue confirmado como recibido por parte de DIRECTV COLOMBIA LTDA. Finalmente, el 19 de noviembre de 2020 me confirmaron el recibido de la guía y de los equipos y que dentro de los 10 días siguientes hábiles podía descargar el PAZ Y SALVO.

QUINTO. A la fecha ni he podido descargar el PAZ Y SALVO ni me han bajado de las centrales de riesgo. Lo cual me tiene perjudicada puesto que no he podido acceder al crédito con el ICETEX”.

3. IDENTIDAD DE LAS PARTES

Como directa afectada interviene **MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS**, identificada con la cédula de ciudadanía N° **22.580.865** expedida en **Puerto Colombia**, aportando como dirección para notificaciones la **carrera 7N N° 19-42, apartamento 101, Multifamiliar. Barcelona de Cartago, Tel: 321-7012467, 322-5141838²** o a través del correo electrónico **maffer18@hotmail.com**

En el extremo pasivo se presenta la **empresa DIRECTV COLOMBIA LTDA**. De forma oficiosa se vinculó en el extremo accionado al **ICETEX, DATACRÉDITO (EXPERIAN COLOMBIA SA)** y a la **CIFIN SAS**.

4. TRÁMITE PROCESAL

Mediante auto **59³** del **17 de febrero de 2020**, se dispuso admitir y tramitar la acción constitucional, ordenando además la notificación a la parte accionada y a las entidades vinculadas a fin de que ejercieran su derecho de defensa y contradicción.

Dentro del término se pronunciaron:

¹ Fls. 1 y 2

² Fl. 4

³ Fl. 32

DIRECTV COLOMBIA LTDA⁴

Se pronunció la empresa, a través de la Doctora. **Marina Luz Ortega Montero**, en calidad de apoderada, indicando que para el caso concreto el reporte en centrales de riesgo se encuentra actualizado como cartera recuperada con corte a noviembre de 2019, además señaló que con respecto al paz y salvo el mismo se descarga en línea. Bajo dicho argumento solicitó declarar la improcedencia en el trámite, al no haber incurrido la empresa en violaciones a los derechos fundamentales a que alude la actora.

CIFIN (TransUnion)⁵

Dentro del término de ley, a través del Doctor. **Juan David Pradilla Salazar** en calidad de apoderado, indica que a la fecha febrero 21 de 2020 a las 11:17 horas no se evidenció frente a la fuente DIRECTV, datos negativos, solicitando la desvinculación al no haber incurrido en afectaciones a los derechos fundamentales de la señora Restrepo Manotas.

EXPERIAN COLOMBIA SA⁶

Esta central de riesgo, acude a responder por medio de la Doctora. Luz Andrea González Navarrete, quien como apoderada manifestó que de la historia crediticia de la accionante verificada a febrero 19 de 2020, se encontró la obligación N° 074061336 adquirida con DIRECTV, en estado de cerrada por pago voluntario, la cual tuvo una mora de 17 meses.

Bajo esos parámetros indicó que dicha obligación fue cancelada en noviembre de 2019 y por efecto de la mora, la caducidad del dato negativo se presentará en septiembre de 2022.

5. CONSIDERACIONES

En el presente asunto, valorado bajo el prisma de los elementos procesales propios de esta acción, contenidos en el Decreto 2591 de 1991, se concluye que se observaron las formas propias que permiten dar paso a una decisión de mérito. No existe así reparo alguno referente a los elementos estructurales de la pretensión, en cuanto a que la accionante es la persona idónea para incoarla, y la

⁴ Fls. 39 a 47

⁵ Fls. 48 a 59

⁶ FLS. 60 a 68

entidad accionada es quien presuntamente se encuentra vulnerando los derechos fundamentales cuya protección se invoca. Estructurada así la relación jurídica, es factible darle solución de fondo.

Solventado lo anterior, corresponde al Despacho resolver como problema jurídico en el sub iudice, si se cumplen los requisitos de procedibilidad que la Corte Constitucional exige para reclamar a través de la acción constitucional de tutela el retiro del reporte negativo en centrales de riesgo que actualmente soporta la señora **MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS**. De superarse positivamente el anterior análisis, determinar si con el reporte negativo hecho por **EXPERIAN COLOMBIA SA** por solicitud de **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, se encuentra violando los derechos fundamentales que la actora estima conculcados.

MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y JURISPRUDENCIAL

En tratándose del derecho al buen nombre y al hábeas data, estos se encuentran contemplados como fundamentales en el artículo 15 de la Constitución Política.

Respecto al buen nombre, se puede decir que es un derecho que se encuentra ligado a los actos que realice una persona, de manera que a través de éstos la sociedad se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo, y su vulneración se concreta cuando se difunde información falsa o errónea sobre el sujeto, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tienen ante la sociedad. En consecuencia, se constituye violación a éste derecho al consignar en bases de datos información falsa o errónea.

Frente al Habeas Data, al tenor del artículo 15 superior, se define como el derecho que tienen todas las personas 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*".

Ahora bien, despejado los conceptos de buen nombre y habeas data, se desciende al desarrollo legal que ha tenido el manejo de datos personales. Para este fin se expidió la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, la cual reguló aspectos relacionados con la información contenida en las bases de datos de índole financiero, crediticio, comercial, de servicio y demás. Dicha ley estableció la posibilidad de eliminación de datos crediticios, después de transcurrido un tiempo razonable contado a partir de la extinción de la obligación.

En relación con la permanencia de datos negativos, la Corte Constitucional en ejercicio de sus competencias, se pronunció respecto del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, a través de la Sentencia C-1011 de 2008 de la siguiente manera:

“En consecuencia, la Sala declarará la constitucionalidad del artículo 13 del Proyecto de Ley, en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo”.

Teniendo en cuenta la vigencia constitucional del mencionado artículo, es menester determinar la procedibilidad del mecanismo especial para la protección de este tipo de reportes⁷:

“3. Procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho al habeas data

3.1. *De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”^[16], o por los particulares en los casos previstos en la ley.*

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.^[17]

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información^[18] pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información^[19] o a la entidad fuente de la misma^[20], a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);*
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:*

“6. 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,

⁷ Sentencia T-883-13

podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga 'información en discusión judicial' y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito."

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, "por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política", así:

"ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución."

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:

"[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares".^[21]

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular".

De esta manera, resulta claro que tanto el legislador como el Tribunal Constitucional, han lineado las condiciones para el manejo de la información personal, en este caso la de tipo financiero, como una manera de proteger a los individuos de los abusos en que se puedan ver inmersos con ocasión de los reportes a las centrales de riesgo.

6. CASO CONCRETO

En el presente asunto la actora considera que la accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA** vulnera sus derechos fundamentales, al buen nombre y al habeas data, al no eliminar el reporte negativo que pesa sobre ella en la central de riesgo **EXPERIAN COLOMBIA SA**.

En punto al cumplimiento de los requisitos de procedibilidad que la Corte Constitucional ha fijado en este tipo de reclamos, se estiman superados ya que la actora en el relato de los hechos, más exactamente en su numeral tercero⁸ manifestó que había solicitado el retiro del reporte negativo ante la fuente de la información (DIRECTV COLOMBIA LTDA), manifestación que fue acogida por la accionada al mencionar al Despacho en su respuesta⁹ que el hecho tercero era cierto, por lo que habrá de continuarse con el análisis de la pretensión de la señora Martha Luz Restrepo Manotas.

Se tiene entonces que la accionante, afinsa su aspiración en que al haber hecho el pago total y estar a paz y salvo por todo concepto con DIRECTV COLOMBIA LTDA, es obligación de esta empresa realizar los trámites necesarios para retirar el reporte negativo de la Central de Riesgo.

En ese sentido, se pudo evidenciar que efectivamente la señora Restrepo Manotas, estuvo en mora con la mencionada empresa de televisión con ocasión de la obligación N° 074061336¹⁰ durante 17 meses, pagando voluntariamente en noviembre de 2019. Consecuente con el pago precitado, la fuente de la información DIRECTV COLOMBIA LTDA, realizó el respectivo reporte al operador de la información EXPERIAN COLOMBIA SA, reporte que fue actualizado en debida forma tal como obra en la Historia de Crédito de la actora¹¹.

Así las cosas, es claro que la accionante al haber incurrido en una mora de 17 meses, el fenómeno jurídico de la caducidad del dato negativo, partiendo de la base de haber hecho el pago voluntario en noviembre de 2019, se daría en septiembre de 2022, ello en aplicación de la regla consagrada en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, declarado exequible por la Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional, al puntualizar que:

“En consecuencia, la Sala declarará la constitucionalidad del artículo 13 del Proyecto de Ley, en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo”.

En conclusión, se evidencia que la información suministrada por DIRECTV COLOMBIA LTDA a EXPERIAN COLOMBIA SA, se encuentra actualizada, pues al haberse cumplido con el pago de la deuda en que había incurrido la señora Restrepo Manotas, al no hacer entrega de los equipos decodificadores, lo que verificó la entidad en su respuesta al manifestar que en noviembre de 2019 recibieron y descargaron del sistema los mencionados elementos, se informó a la central de riesgos

⁸ Fl. 1

⁹ Fl. 39

¹⁰ Fl. 40

¹¹ Fl. 66

la actualización del reporte para que el mismo figurara en estado “normal-pago vol”¹². Por otra parte la permanencia del dato en la central de riesgo DATACRÉDITO EXPERIAN corresponde con lo autorizado en la Ley 1266 de 2008 y el condicionamiento que a la misma agregó la sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional.

En lo que respecta a la queja de la actora de no haber logrado descargar el paz y salvo, estima el Despacho pertinente ordenar al representante legal de DIRECTV COLOMBIA LTDA para que a través del correo electrónico registrado por la accionante¹³, se disponga el envío de ese documento.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE CARTAGO**, en nombre de la República y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la protección tutelar invocada, por la señora MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS, conforme a las razones aducidas en la parte motiva de este pronunciamiento.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de DIRECTV COLOMBIA LTDA para que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, expida y envíe paz y salvo a la señora MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS, a través del correo electrónico maffer18@hotmail.com.

TERCERO: NOTIFÍQUESE a las partes este fallo en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991. Dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación, pueden impugnar la decisión.

CUARTO: Si no fuere impugnada esta decisión, remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión, tal como lo dispone el artículo 31, ibídem.

NOTIFIQUESE y CUMPLASE

PAULA CONSTANZA MORENO VARELA

¹² Fl. 66

¹³ Maffer18@hotmail.com

Juez