

Ref. Expediente T-9.450.778

M.P. Diana Fajardo Rivera

REPÚBLICA DE COLOMBIA

CORTE CONSTITUCIONAL

Sala Tercera de Revisión

SENTENCIA T-584 de 2023

Referencia: Expediente T-9.450.778

Acción de tutela instaurada por Hernán contra Lukiao App S.A.S.

Magistrada ponente:

Diana Fajardo Rivera

Bogotá, D.C., diecinueve (19) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

La Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por la magistrada Diana Fajardo Rivera, quien la preside, y los magistrados Jorge Enrique Ibáñez Najar y Miguel Polo Rosero [e], en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha proferido la siguiente:

SENTENCIA

1. 1. Dentro del proceso de revisión del fallo dictado por el Juzgado 82 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá el 25 de abril de 2023.

2. Teniendo en cuenta que el presente caso involucra los derechos a la intimidad, honra y buen nombre de un usuario de una aplicación digital de préstamo de dinero, en la versión de esta providencia disponible para el público el nombre del accionante será reemplazado por uno ficticio que se escribirá en letra cursiva. La versión con sus datos de identificación sólo estará destinada a integrarse al expediente de tutela, con el fin de que los responsables de dar cumplimiento a las órdenes impartidas dentro del fallo ejecuten las decisiones proferidas.

## ANTECEDENTES

3. El 10 de abril de 2023, Hernán presentó acción de tutela contra Lukiao App S.A.S., al considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la intimidad, el habeas data, la vida, la integridad física y psicológica, la honra y la dignidad humana. Los hechos en los que se fundamenta el presente caso se desarrollan a continuación.

### 1. Hechos

4. El 7 de octubre de 2022, Hernán solicitó un préstamo de \$500,000 a través de la aplicación Lukiao, de propiedad de la entidad demandada. Para ello proporcionó referencias personales, incluyendo datos de su padre y de su entonces pareja. Después de la aprobación del préstamo, un agente de Lukiao App S.A.S. visitó su residencia y le informó que el préstamo estaba aprobado.

5. El demandante asegura que tras la aprobación del crédito descubrió que las cuotas del préstamo eran quincenales en lugar de mensuales, como él había previsto. Cuenta que, debido a demoras en sus honorarios como contratista, se retrasó en el pago de la primera cuota y enseguida empezó a recibir mensajes amenazantes de Lukiao App S.A.S. y que, además, aumentó el valor de lo que le correspondía pagar por el préstamo.

6. Manifiesta que los mensajes intimidantes continuaron durante varios meses, y que fue visitado en su domicilio por agentes de Lukiao App S.A.S. en repetidas ocasiones, algunos de los cuales lo amenazaron. Presentó una denuncia por constreñimiento ilegal ante la Fiscalía frente a aquellos hechos, que fue archivada al considerarse una conducta atípica.

7. El accionante también señala que unos agentes de Lukiao App S.A.S. visitaron el domicilio de sus padres e intimidaron de forma repetida a sus familiares, que su información personal fue publicada en redes sociales, en grafitis y carteles en su barrio y cerca a su lugar de trabajo, en los que era difamado como un “cliente moroso” y un estafador. Indica que se ha comunicado al número del celular por el que vía WhatsApp ha sostenido conversaciones con Lukiao App S.A.S. para informar las irregularidades en los cobros y la conducta de sus colaboradores, pero le han respondido que es consecuencia de su incumplimiento y mora.

### 2. Trámite de la acción de tutela

9. Mediante Auto del 12 de abril de 2023, el Juzgado 82 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá admitió la acción de tutela y corrió traslado a la accionada durante dos (2) días para que se pronunciara sobre los hechos de la demanda. No obstante, Lukiao App S.A.S. guardó silencio durante el proceso.

### 3. Sentencia de tutela de única instancia

10. El Juzgado 82 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá negó el amparo de los derechos invocados por el señor Hernán en Sentencia del 25 de abril 2023. Consideró que el accionante contaba con otros mecanismos efectivos de defensa judicial, como la investigación por los delitos de constreñimiento ilegal y extorsión que la Fiscalía General de la Nación estaba realizando y, cuyo resultado debía esperar. No hubo impugnación.

### 4. Actuaciones en sede de revisión

11. La Sala de Selección de Tutelas Número Siete, integrada por los magistrados Jorge Enrique Ibáñez Najar y Cristina Pardo Schlesinger, seleccionó al expediente T-9.450.778 para revisión mediante Auto del 28 de julio de 2023, por tratarse de un asunto novedoso y evidenciar la urgencia de proteger un derecho fundamental. El proceso fue remitido al despacho de la Magistrada ponente el 14 de agosto de 2023.

12. Mediante Auto del 12 de septiembre de 2023, la Magistrada ponente decretó pruebas para resolver el caso y con el propósito de permitir su contradicción, debido a que la entidad accionada no se pronunció sobre los hechos que dieron origen a la acción de tutela. En ese sentido, ofició a (i) Lukiao App S.A.S., (ii) Hernán, el accionante, (iii) las Delegaturas de Protección del Consumidor y de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, (iv) la Superintendencia Financiera, (v) la Unidad de Proyección Normativa Estudios de Regulación Financiera, (vi) la Fiscalía General de la Nación, (vii) a los profesores Juan David Gutiérrez, Juan Carlos Upegui Mejía y Erik Rincón Cárdenas y, (viii) a la Asociación Colombiana de Datos y Privacidad (ADAPRI). Como resultado, se obtuvieron las siguientes respuestas:

13. Hernán. Se refirió al proceso para obtener el crédito con Lukiao App S.A.S., los datos que otorgó para tal fin, los mensajes amenazantes que recibieron él y su familia y, los números

de los que fueron enviados. Declara que pagó en total la suma de \$1.203.259.

14. Superintendencia Financiera. Resaltó el mandato constitucional de proteger el interés público económico y la confianza en el sector financiero colombiano, la existencia de actividades que no corresponden a captación masiva y habitual de recursos del público que impactan la estabilidad financiera y que implican su intervención y previa autorización, como la asesoría en el mercado de valores, el suministro de información y la promoción de productos y/o servicios financieros de entidades extranjeras en territorio colombiano. Señaló que Lukiao App S.A.S. no está sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, y que realizaría operaciones de crédito con recursos propios, lo cual no requiere autorización por parte del Estado. Sin embargo, aseguró que dicha empresa sí está sometida al cumplimiento de distintos requisitos, como el deber de información, la protección de datos personales y los límites legales a los intereses que cobre. Aclaró que la Superintendencia de Industria y Comercio es la competente para la protección del consumidor en créditos, cobro de intereses y datos personales por entidades no están sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera. También informó que no ha iniciado actuación alguna en contra de Lukiao App S.A.S.

15. Superintendencia de Industria y Comercio. Informó que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor está adelantando dos averiguaciones preliminares contra Lukiao App S.A.S., de las que remitió copia a la Fiscalía General de la Nación. Señaló que en ambos casos remitió un requerimiento de información a la accionada en las direcciones físicas y electrónicas registradas en el Registro Único Empresarial y Social, pero que la notificación física ha sido devuelta al alegarse que no es su residencia. Indicó que actualmente no hay investigaciones administrativas ni sanciones impuestas por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor contra Lukiao App S.A.S, y que tampoco existen quejas, reclamos o denuncias en su contra ante la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

16. Fiscalía 253 Seccional de Bogotá. Informó que el caso fue archivado el 22 de marzo de 2023 por atipicidad de la conducta en los términos del artículo 79 del Código de Procedimiento Penal. A su juicio, no hubo constreñimiento y la conducta denunciada escapa el alcance del derecho penal, aunque es reprochable. Estimó que tampoco se configuran los elementos del delito de amenaza, y que el accionante podría acudir a la policía para que

asuma el conocimiento de los hechos.

17. Erik Rincón Cárdenas. Resaltó que las aplicaciones digitales deben implementar políticas y medidas adecuadas, efectivas y proporcionales para cumplir con las normas de protección de datos personales, así como la descripción detallada de los procedimientos utilizados para su recolección, la explicación de las finalidades para las cuales se recopila y su relevancia, y la obtención de la autorización explícita del titular para el tratamiento de sus datos. Destacó la relación de la protección del habeas data con la garantía de los derechos a la intimidad, el buen nombre y el libre desarrollo de la personalidad, y que el habeas data se ve amenazado, entre otras, cuando la información se recolecta sin el consentimiento de su titular o si al revelarse no corresponde a la realidad. Señaló la importancia de elaborar manuales internos de políticas y procedimientos y que la autorización para el tratamiento de datos sea exclusiva, dado que si contiene otro tipo de acuerdos habría una violación de su individualidad.

18. ADAPRI. Señaló que las aplicaciones digitales deben cumplir con la regulación de datos personales de forma eficaz y de fondo, obtener autorizaciones de los titulares de la información para su tratamiento y adoptar medidas preventivas para su protección. Además, deben estar en capacidad de demostrar su cumplimiento ante las autoridades. Resaltó que el tratamiento y divulgación de los datos debe tener una finalidad constitucionalmente legítima, definida de forma clara, suficiente y previa, que debe ser suficientemente informada a los titulares. Sin embargo, el derecho a la protección de la información no es absoluto, “sino que debe considerarse en atención a su función en la sociedad y a mantener equilibrio con otros derechos fundamentales, con arreglo al principio de proporcionalidad”. Destacó que las empresas tienen derecho a cobrar lo que se les debe, dentro de los límites legales y constitucionales, lo cual debe ser protegido. Agrega que el contenido de ese derecho a cobrar no resulta incompatible con el habeas data, y tiene una especial relevancia para el funcionamiento de las empresas y el cumplimiento de sus obligaciones, así como de la economía y el sistema financiero. Por lo tanto, solicita que la decisión adoptada por la Corte encuentre un equilibrio entre el derecho a cobrar, la obligación de pagar y los derechos fundamentales de los acreedores.

19. Juan Carlos Upegui. Destacó que hay pocos elementos de juicio en el expediente, y que el caso parece orientarse hacia un asunto de derechos de los consumidores, que no son en

estricto sentido fundamentales. Destacó que la jurisprudencia constitucional reprocha diferentes mecanismos de presión para lograr el pago de obligaciones, y ha protegido los derechos a la honra, el buen nombre, la intimidad, la tranquilidad y la propia imagen de los deudores. Señaló una posible violación del derecho al habeas data, al no ser plausible que se haya autorizado a Lukiao App S.A.S. para que usara los datos personales del accionante en el cobro de obligaciones por presión o por medios ilegítimos. A su juicio, la recopilación de datos es una actividad comercial lícita y perfectamente legítima, que no afecta per se los derechos fundamentales de los titulares de los datos; las vulneraciones se derivan del uso ilegítimo de dicha información y, no de su recopilación.

## . CONSIDERACIONES

### 1. Competencia

20. La Sala Tercera de Revisión es competente para conocer el fallo objeto de revisión, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política, en los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991 y, en virtud del Auto del 28 de julio de 2023 de la Sala de Selección Número Siete, que escogió para revisión las decisiones adoptadas por el juez de única instancia.

### 2. Análisis del cumplimiento de los requisitos formales de procedencia de la acción de tutela

- La acción de tutela es formalmente procedente

21. De manera preliminar, la Sala advierte que en esta oportunidad se cumplen todos los requisitos de procedencia de la acción de tutela, esto es, la legitimación por activa y pasiva, la inmediatez y la subsidiariedad. A continuación, se exponen los argumentos que sustentan dicha conclusión.

22. Legitimación en la causa por activa. Hernán puede acudir a la acción de tutela en nombre propio para el amparo de los derechos fundamentales que considera vulnerados.

23. Legitimación en la causa por pasiva. Los artículos 86 de la Constitución y 42 del Decreto 2591 de 1991 establecen expresamente que la tutela puede presentarse en contra de particulares en ciertas situaciones, como cuando el accionante esté en estado de indefensión respecto del accionado. La acción de tutela puede dirigirse contra Lukiao App S.A.S., pues es

la persona jurídica de derecho privado acusada de la presunta vulneración de los derechos fundamentales del accionante, frente a la cual éste se encuentra en estado de indefensión.

24. La Corte ha considerado desde sus primeras sentencias que la acción de tutela es procedente contra particulares en casos similares al que aquí se resuelve. En la Sentencia T-412 de 1992, determinó que puede acudirse a dicha acción “[c]uando la persona es constreñida, mediante una conducta ilícita, a realizar el pago de una obligación, [dado que] se encuentra en una clara situación de indefensión, pues ante un cobro extraproceso, no puede ejercer el derecho de defensa ni las garantías consagradas en el ordenamiento jurídico, como sí ocurre ante un juez”. En este mismo sentido, la Sentencia T-117 de 2018, incluyó como uno de los ejemplos en los que se configura un estado de indefensión cuando se usan “[...] medios o recursos que buscan, a través de la presión social que puede causar su utilización, el que un particular haga o deje de hacer algo en favor de otro v.gr. la publicación de la condición de deudor de una persona por parte de su acreedor en un diario de amplia circulación o la utilización de personas con determinadas características -chepitos, para efectuar el cobro de acreencias” .

25. Así entonces, para la Sala Hernán se encuentra en estado de indefensión frente a Lukiao App S.A.S. pues carece de medios físicos o jurídicos de defensa para defenderse en el marco de la situación fáctica descrita en la acción de tutela, comoquiera que se trata de presuntos actos de constreñimiento de facto llevados a cabo por personas que se identificaron como agentes de la demandada.

27. Subsidiariedad. La acción de tutela también satisface este requisito pues, como se explicó antes, Hernán se encuentra en una situación de indefensión frente a la empresa accionada, al no contar con mecanismos judiciales eficaces e idóneos para evitar la divulgación de los mensajes presuntamente injuriosos en su contra y la intimidación e intromisión de su privacidad. Conviene recordar que el debate que propone el actor involucra la posible vulneración de sus derechos fundamentales a la intimidad y a la honra, los cuales solo pueden ser protegidos por el juez constitucional.

28. Frente al derecho al habeas data, el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 establece un medio de defensa ante la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, ello no afecta el cumplimiento de este requisito comoquiera que en este caso dicho mecanismo no

es idóneo ni eficaz, en atención a la intensidad de los ataques que ha sufrido el accionante a su intimidad, honra y buen nombre, los cuales requieren de la intervención inmediata del juez constitucional.

29. Por su parte, la investigación criminal por la que el juez de única instancia declaró improcedente el amparo fue archivada y, de todas formas, el proceso penal tampoco sería idóneo ni eficaz para proteger los derechos fundamentales referidos. Lo anterior, porque con el trámite de la citada causa judicial no podría evitarse, de manera célere, la ocurrencia de un perjuicio irremediable como consecuencia de las diversas amenazas e intimidaciones perpetradas en contra del demandante.

30. En gracia de discusión, si se hubiere dado apertura a la investigación penal por el delito de constreñimiento ilegal debe tenerse en cuenta que esta conducta penal hace parte del Capítulo V de la Ley 599 de 2000 denominado “de los delitos contra la autonomía personal”, por lo tanto, resulta razonable afirmar que no todos los bienes jurídicos alegados en la tutela podrían verse garantizados dentro del referido proceso ordinario. Aunado a lo anterior, la Sala hace énfasis en que la procedencia de la acción de tutela no depende del proceso penal, es absolutamente independiente, máxime cuando en este tipo de procesos la acción no se dirige en contra de la empresa, sino contra sus trabajadores y/o directivos, en tanto son personas naturales.

### 3. Estructura de la decisión. Cuestión previa y formulación del problema jurídico

#### - Estructura de la decisión

31. La Sala de Revisión seguirá el siguiente orden: (i) en primer lugar resolverá, a manera de cuestión previa, la configuración de una carencia actual de objeto por daño consumado. En segundo lugar, (ii) formulará el problema jurídico del caso y, en tercer lugar, (iii) incorporará algunas consideraciones sobre el alcance de los derechos a la intimidad, la honra, el buen nombre y el habeas data; los límites constitucionales del derecho de los acreedores a cobrar y, sus deberes respecto del tratamiento de la información de sus deudores. En cuarto lugar, (iv) analizará la vulneración de derechos en el caso concreto y determinará la necesidad de dictar algunas medidas adicionales.

- Cuestión previa. En el caso bajo estudio se configuró una carencia actual de objeto por



## daño consumado

32. La tutela fue diseñada por la Constitución de 1991 como un procedimiento preferente y sumario al alcance de todas las personas, con el fin de brindar “protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública” o de los particulares, en los casos excepcionales previstos en la Constitución y la ley. En ocasiones, sin embargo, la alteración o el desaparecimiento de las circunstancias que dieron origen a la presunta vulneración de los derechos, conlleva a que la acción de amparo pierda su razón de ser como mecanismo extraordinario de protección judicial. La doctrina constitucional ha agrupado estos casos bajo la categoría de “carencia actual de objeto”; y si bien el concepto central se ha mantenido uniforme, con el devenir de la jurisprudencia se ha venido ajustando su clasificación y las actuaciones que se desprenden para el juez de tutela ante estos escenarios.

33. El daño consumado, tiene lugar cuando se ha perfeccionado la afectación que se pretendía evitar con la tutela, de forma que ante la imposibilidad de hacer cesar la vulneración o impedir que se concrete el peligro, no es factible que el juez de tutela dé una orden para retrotraer la situación. El daño consumado tiene un efecto simbólico importante pues supone que la parte accionada “lleva la situación a un límite extremo en que el restablecimiento del derecho es imposible”. Esta figura amerita algunas precisiones adicionales: (i) si al interponer la acción de tutela ya es claro que el daño se generó, el juez debe declarar improcedente el mecanismo de amparo; pero si el daño se consume durante el trámite judicial, bien sea en primera o en segunda instancia o en sede de revisión, el juez puede proferir órdenes adicionales tendientes a proteger la dimensión objetiva del derecho, evitar repeticiones o identificar los responsables; (ii) el daño causado debe ser irreversible, pues respecto a los daños que son susceptibles de ser interrumpidos, retrotraídos o mitigados por una orden judicial, no es dable decretar la carencia de objeto.

34. La Sentencia SU-522 de 2019 sistematizó la jurisprudencia respecto a los deberes que se desprenden para el juez de tutela en los escenarios de carencia actual de objeto, señalando las siguientes subreglas:

(i) “En los casos de daño consumado: es perentorio un pronunciamiento de fondo del juez de

tutela (incluida la Corte Constitucional) cuando el daño ocurre durante el trámite de la tutela; precisando si se presentó o no la vulneración que dio origen a la acción de amparo. Además, el juez de tutela podrá, dadas las particularidades del expediente, considerar medidas adicionales tales como: a) hacer una advertencia a la autoridad o particular responsable para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela; b) informar al actor/a o a sus familiares sobre las acciones jurídicas de toda índole a las que puede acudir para la reparación del daño; c) compulsar copias del expediente a las autoridades competentes; o d) proteger la dimensión objetiva de los derechos fundamentales trasgredidos y tomar medidas para que los hechos vulneradores no se repitan. [...]”.

35. En el caso que ocupa la atención de la Sala advierte que se configuró un daño consumado sobre los derechos de Hernán. Estas son las razones que sustentan dicha conclusión.

36. Siguiendo el texto de la tutela, con esta acción Hernán buscaba (i) que se protegiesen sus derechos a la intimidad, al habeas data, a la integridad física y psicológica, a la honra y a la dignidad humana; (ii) que en consecuencia, se ordenase a Lukiao App cesar, de manera inmediata, cesar “las acciones ilegales que vienen desarrollando en [su] contra”; y (iii) que se compulsaran copias del expediente a la Fiscalía General de la Nación, a la Superintendencia de Sociedades y a la Superintendencia de Industria y Comercio “con el fin de que estas nuevas pruebas sean tenidas en cuenta en el marco de la denuncia inicial realizada el pasado 23 de noviembre de 2022”.

37. Durante la revisión del fallo de instancia la Corte le preguntó al accionante, específicamente, si después de la presentación de la acción de tutela había tenido algún contacto directo o comunicación con la empresa Lukiao, a lo cual respondió:

“R/: Si, posterior a la instauración de la acción de tutela, seguí recibiendo mensajes amenazantes, visitas domiciliarias, y siguieron apareciendo afiches con mis datos personales pegados en postes. También fue grafitado el frente de la casa de mis padres “Hernán hasta cuando la plata \$” Mi Padre recibió mensaje de Wpp donde se le señaló que podíamos seguir poniendo tutelas y demandas, que ellos sabían que nada les iba a pasar [sic] por qué ya estaban acostumbrados a ello. Se adjuntan pantallazos en el archivo de prueba”.

38. También se le preguntó al accionante sobre evidencia adicional a la proporcionada con la acción de tutela, relacionada con los hechos presuntamente constitutivos de difamación, como capturas de pantalla claras de las publicaciones en redes sociales. El accionante respondió que sí tenía evidencia adicional y señaló que “se relacionan en el adjunto de este correo como prueba, panfletos, mensajes de Wpp, llamadas entre otros”.

39. Pues bien, estas afirmaciones del accionante no cuentan con sustento probatorio. Aunque dice tener evidencia adicional y posterior a la tutela sobre actos abusivos por parte de Lukiao App S.A.S, la Sala advierte que las capturas de pantalla de conversaciones vía la aplicación WhatsApp coinciden exactamente con las que ya habían sido aportadas al trámite de tutela. En cuanto al contacto con la empresa Lukiao, Hernán únicamente aportó capturas de pantalla sobre una nueva conversación, que no aparece en las pruebas inicialmente aportadas, entre una persona que dice ser el dueño de Lukiao y su papá. En esta, a diferencia de las discusiones iniciales, la persona de Lukiao se refiere a una deuda con la aplicación, señala que su intención es cobrar un dinero que se le debe y manifiesta que escribe para llegar a un acuerdo, que debe aceptar que es un deudor moroso, y asegura que en contra de la empresa se han interpuesto varias acciones de tutela y denuncias en la Fiscalía sin que hayan prosperado.

40. Esta conversación, aunque incómoda, no se advierte como vulneradora de los derechos fundamentales del actor pues se limita a señalar algo que es una realidad y, que él mismo acepta en el texto de su demanda y, es que no estaba pagando a tiempo las cuotas del crédito que solicitó. El interlocutor ofrece la oportunidad de llegar a un acuerdo de pago sin éxito y se despide con “tenga usted un [sic] exelente día”. Así entonces, no se demostró que con posterioridad a la interposición de la acción de tutela los actos intimidatorios por parte de personas que se identificaron como agentes de Lukiao App hubiesen continuado.

41. Por el contrario, sí quedó demostrada la vulneración de los derechos fundamentales del accionante al buen nombre, a la honra y a la intimidad. Para la Sala existen suficientes elementos de juicio que le permiten concluir que la sociedad accionada realizó varias conductas intimidatorias y difamatorias, como el envío de mensajes amenazantes. La visita al domicilio de sus padres por personas que, asegura, se identificaron como agentes de Lukiao App S.A.S. y, la ubicación de carteles y pintura de grafitis en su barrio y lugar de trabajo con mensajes en su contra. Estas actuaciones imputadas a Lukiao App S.A.S., no cesaron durante

los meses en los que el préstamo estuvo vigente, pero parecen haberse detenido con posterioridad a la presentación de la acción de tutela, dado que el accionante aparentemente pagó el valor total de lo adeudado.

42. Aunado a lo anterior, debe tenerse en cuenta que Lukiao App no contestó la acción de tutela y guardó silencio al requerimiento de información que le hizo la Corte durante la etapa de revisión del fallo de instancia. Por lo tanto, la Sala dará aplicación a la presunción de veracidad de lo alegado por el accionante, según lo previsto en el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991 “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, el cual establece, en concordancia con el artículo 19 de esa misma norma, que cuando el juez requiera informes al accionado y éstos no sean remitidos dentro del plazo correspondiente “se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano”.

43. Así entonces, actualmente una orden judicial para que se detengan las conductas antes mencionadas caería en el vacío. Sin embargo, es preciso mencionar que el accionante cuenta con otras acciones administrativas y/o judiciales que podría ejercer para obtener del resarcimiento del daño que efectivamente sufrió con las intimidaciones de que fue víctima por parte de la entidad accionada, como por ejemplo, la posibilidad del formular una acción civil ante la jurisdicción ordinaria.

44. En atención a los hechos del presente caso, y considerando la gravedad de las acciones realizadas por Lukiao App, es necesario que dicha empresa cese toda forma de actuación intimidatoria o difamatoria en las prácticas de cobro extrajudicial por parte de las entidades crediticias está prohibida. Las acciones perpetradas por la empresa accionada, que incluyen la difusión de información personal en redes sociales y la realización de actos de carácter ofensivo en el entorno residencial y laboral del actor, constituyen una flagrante violación a sus derechos fundamentales a la intimidad, a la honra y al buen nombre. Por lo tanto, esta Corte advierte, manera categórica, que tales prácticas no solo son inadmisibles por el ordenamiento jurídico, sino que además deben ser evitadas a toda costa, para prevenir situaciones de “humillación por deudas” como la que se configuró en este caso.

45. Lo anterior no obsta para que la Sala realice un pronunciamiento de fondo sobre el caso. Dado el alcance masivo que tienen las plataformas digitales en un mundo cada vez más

interconectado, se debe analizar la conducta de la entidad accionada para identificar las afectaciones a los derechos fundamentales del accionante y de futuros potenciales clientes que se vean en la necesidad de acudir a estos servicios. La Sala advierte que dentro del presente proceso se documentó una conversación vía WhatsApp en la que quien se identifica como agente de la empresa accionada asegura que en su contra se han interpuesto numerosas tutelas sin que ninguna haya prosperado. Esta información, permite a la Sala afirmar que posiblemente no se trata de un caso aislado sino de una práctica de la empresa accionada. Además, la Corte no es ajena a las denuncias que se han presentado en contra de aplicaciones digitales por conductas similares a las alegadas en el presente caso, y de la importancia de un pronunciamiento para garantizar los derechos de los afectados en tales circunstancias.

#### - Formulación del problema jurídico

46. La Sala Tercera de Revisión debe determinar si una empresa de préstamo de dinero vulnera los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre, el habeas data y la honra de uno de sus usuarios, al implementar estrategias de cobro extraprocesal como la divulgación de información personal del usuario y la descripción pública de él como un “cliente moroso, visitas intimidatorias y mensajes amenazantes, entre otros.

47. Para resolver el problema jurídico planteado, la Sala reiterará jurisprudencia sobre el alcance de los derechos a la intimidad, la honra, el buen nombre y el habeas data. Luego expondrá los límites constitucionales del derecho de los acreedores a cobrar, y sus deberes respecto del tratamiento de la información de sus deudores. Finalmente, y con base en las anteriores consideraciones, resolverá el caso en concreto.

48. Los derechos fundamentales a la intimidad, a la honra y el buen nombre gozan de amplia protección constitucional. Sobre esos derechos, la Corte ha indicado que se trata de derechos personalísimos cuyo fundamento último es la dignidad humana, ya que a partir de estos se construye el individuo y, por los otros asociados, su imagen y concepto. En este sentido, el artículo 15 de la Constitución Política reconoce el derecho a la intimidad personal y familiar, y establece expresamente el derecho de todas las personas a su buen nombre y el deber del Estado de respetar y hacer respetar esos derechos. Por su parte, el artículo 21 garantiza el derecho a la honra y el inciso segundo del artículo 2 incluye, entre los deberes de las

autoridades, el de proteger en su honra a todas las personas residentes en Colombia. Cabe destacar que estos derechos tienen relación de interdependencia material entre sí, de manera que la afectación de uno de ellos, generalmente, comprende la vulneración del otro.

49. El derecho a la intimidad protege la esfera privada de la vida personal y familiar frente a intervenciones arbitrarias estatales o de terceros. Busca evitar la difusión no autorizada de temas íntimos, que generalmente no son de interés público, evitando así exposiciones indeseadas a la opinión pública. Según esta Corporación, el derecho a la intimidad permite el manejo autónomo de la existencia personal con mínimas interferencias externas; de ahí que haya identificado como vulneraciones a este derecho aspectos como: (i) intromisiones materiales en aspectos reservados de la vida personal, incluso sin divulgación; (ii) revelación de hechos privados, aun siendo verídicos pero no públicamente relevantes; y (iii) difusión de información falsa sobre supuestos hechos íntimos. Finalmente, para proteger la privacidad contra injerencias externas no justificadas, el derecho a la intimidad se fundamenta en cinco principios: (i) libertad; (ii) finalidad; (iii) necesidad; (iv) veracidad; y (v) integridad.

50. De otra parte, el derecho a la honra ha sido definido por esta Corte como la estimación o deferencia con la que, en razón a su dignidad humana, cada persona debe ser tenida por los demás miembros de la colectividad que le conocen y le tratan. Además, asegura que es un “derecho que debe ser protegido con el fin de no menoscabar el valor intrínseco de los individuos frente a la sociedad y frente a sí mismos, y garantizar la adecuada consideración y valoración de las personas dentro de la colectividad”. El alcance de este derecho ha sido desarrollado por la jurisprudencia constitucional en dos campos: (i) vinculando su desarrollo al concepto del honor, es decir, a la buena reputación que se presume por parte del individuo a partir de la ejecución de un comportamiento virtuoso, y (ii) superando dicho criterio eminentemente subjetivo y, en su lugar, sujetándolo a la conformidad o aquiescencia del sujeto con las opiniones que los demás tienen sobre sus virtudes.

51. El derecho al buen nombre, a su turno, ha sido entendido como la reputación o la imagen que de una persona tienen los demás miembros de la comunidad. Esta garantía de carácter fundamental, habilita a las personas a exigir su protección constitucional mediante acción de tutela frente a expresiones ofensivas, oprobiosas, denigrantes, falsas o tendenciosas que generen detrimento de su buen crédito o la pérdida del respeto de su imagen personal. Son atentados al derecho al buen nombre entonces, todas aquellas informaciones que contrarias

a la verdad, distorsionen el prestigio social que tienen una persona, sin justificación alguna.

52. Cabe resaltar que el derecho a la honra y el derecho al buen nombre, se diferencian en que, el primero responde a la apreciación que se tiene de la persona a partir de su propia personalidad y comportamientos privados directamente ligados a ella, mientras que el segundo se refiere a la apreciación que se tiene del sujeto por asuntos relacionales ligados a la conducta que observa en su desempeño dentro de la sociedad.

53. El artículo 15 de la Constitución también consagra el derecho al habeas data, el cual comprende la facultad que tiene cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar toda información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos de entidades públicas o privadas. Asimismo, establece límites al posible abuso del poder informático que detentan las entidades encargadas de reportar y de administrar la información sobre diversos aspectos de la vida de las personas. Por su parte, el legislador expidió la ley 1266 de 2008 la cual desarrolla este derecho constitucional.

54. La esencia del derecho al habeas data se resume en tres aspectos fundamentales reconocidos por el artículo 15 de la Constitución a sus beneficiarios: el derecho a conocer, actualizar y corregir la información personal almacenada en las bases de datos de entidades tanto públicas como privadas.

55. Con base en lo anterior, esta Corporación ha sostenido que el derecho al habeas data puede ser vulnerado o amenazado cuando la información contenida en una central o banco de datos: “(i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; (ii) no es veraz, o (iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental”.

56. En las sentencias C-1011 de 2008 y C-748 de 2011 la Corte concretó su doctrina acerca de la obligatoriedad de los principios que rigen las funciones y actividades que conlleva la administración de datos personales. Estos principios son: (i) finalidad; (ii) necesidad; (iii) utilidad; y (iv) circulación restringida. Antes bien, de cara al caso concreto cobra especial relevancia el principio de finalidad. El artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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.” define este principio así:

“b) Principio de finalidad. La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto”.

57. A su turno, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.” Define el principio de finalidad de la siguiente manera: “[e]l Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular” En el análisis previo de constitucionalidad de dicha norma, llevado a cabo en la Sentencia C-748 de 2011 que se viene citando, la Corte advirtió que, en el manejo de datos personales, el tratamiento debe alinearse con una finalidad legítima, informada al titular y realizó algunas precisiones:

“Por una parte, los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito. En ese sentido, la finalidad no sólo debe ser legítima sino que la referida información se destinará a realizar los fines exclusivos para los cuales fue entregada por el titular. Por ello, se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos. Cualquier utilización diversa, deberá ser autorizada en forma expresa por el Titular.

Esta precisión es relevante en la medida que permite un control por parte del titular del dato, en tanto le es posible verificar si está siendo usado para la finalidad por él autorizada. Es una herramienta útil para evitar arbitrariedades en el manejo de la información por parte de quien trata el dato.

Así mismo, los datos personales deben ser procesados sólo en la forma que la persona afectada puede razonablemente prever. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona razonablemente no espera, debe obtenerse el consentimiento previo del titular.



Por otro lado, de acuerdo la jurisprudencia constitucional y los estándares internacionales relacionados previamente, se observa que el principio de finalidad implica también: (i) un ámbito temporal, es decir que el periodo de conservación de los datos personales no exceda del necesario para alcanzar la necesidad con que se han registrado y (ii) un ámbito material, que exige que los datos recaudados sean los estrictamente necesarios para las finalidades perseguidas”.

58. En conclusión, los derechos fundamentales a la intimidad, la honra, el buen nombre y al habeas data son pilares esenciales para la dignidad humana y cuentan con protección constitucional. Estos derechos representan la base sobre la cual se construye la imagen y concepto del individuo en la sociedad y se encuentran estrechamente relacionados entre sí. La intimidad salvaguarda la esfera personal y familiar de las personas, asegurando autonomía y privacidad. La honra, vinculada a la dignidad, se relaciona con la percepción que los demás tienen del comportamiento del individuo. El buen nombre, por su parte, se refiere a la reputación y la imagen pública del individuo, defendiéndolo contra informaciones falsas o distorsionadas. Por último, el habeas data, protege la información personal, otorgando a los ciudadanos derechos de conocimiento, actualización y rectificación, con el fin de establecer límites al poder informático. Los procesos de administración de datos crediticios deben cumplir un propósito específico y legítimo, como sostener la estabilidad financiera y la confianza en el sistema de crédito. Además, los datos personales deben ser “adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades” previstas, limitando su procesamiento al mínimo necesario.

## 5. Los límites constitucionales al derecho de los acreedores a cobrar

59. La Constitución reconoce y protege expresamente la libertad económica en su artículo 333, donde también establece que no es absoluta, pues debe ejercerse dentro de los límites del bien común y supone responsabilidades, entre ellas el deber constitucional de toda persona de respetar derechos ajenos y no abusar de los propios (Art. 95.1 CP). La libertad económica comprende el derecho a la libertad de empresa, “que se le reconoce a los ciudadanos para afectar o destinar bienes de cualquier tipo para la realización de actividades económicas, para la producción e intercambio de bienes y servicios, conforme a las pautas o modelos de organización propias del mundo económico contemporáneo, con el objetivo de obtener beneficios o ganancias”.

60. Pues bien, la facultad de cobrar es una clara expresión de la libertad económica y en esta medida sigue las pautas antes descritas respecto a la no afectación de los derechos fundamentales de las personas. Esto no significa que la acción de tutela sea “un instrumento que sirva para desconocer las obligaciones que hayan sido adquiridas como resultado de cualquier contrato, [lo cual] sería cohonestar el incumplimiento de los compromisos válidamente adquiridos, de los que no es posible sustraerse por simple voluntad, [y] haría perder el respeto y la seguridad jurídica que debe mantenerse en cualquier relación contractual”. Lo que se busca es que, pese a la existencia de contratos legalmente celebrados, los acreedores no asuman la administración de justicia por sus propias manos, mediante formas más o menos sutiles de sanción y venganza privadas, que no son admisibles en un Estado de Derecho.

61. La jurisprudencia constitucional reconoce que los acreedores tienen el derecho de cobrar las obligaciones que existan a su favor, pues es una facultad necesaria para la libertad económica, la supervivencia de las empresas, e incluso la subsistencia de quienes esperan recibir una remuneración por la prestación de servicios o la venta de productos. Por tal razón, el ordenamiento jurídico establece herramientas jurisdiccionales para lograr el cumplimiento de las deudas, cuando no es posible que se realice de forma voluntaria; así como mecanismos de cobro extraprocesal, que persiguen una finalidad legítima: evitar los distintos costos que supone dirimir un conflicto ante los jueces de la República para los acreedores y deudores, y reducir la congestión innecesaria del sistema de administración de justicia.

62. Sin embargo, el uso de mecanismos de cobro extra procesales es limitado. Estos no deben incrementar conflictos sociales o resultar en presiones indebidas o vejaciones hacia los deudores. Aunque no existe una norma que establezca expresamente cuáles son los mecanismos de cobro extraprocesal admitidos en el ordenamiento jurídico colombiano ni su duración, la jurisprudencia ha identificado distintos escenarios en los que se abusa de aquel derecho, y que constituyen prácticas prohibidas. A continuación se resaltarán algunos precedentes constitucionales que han establecido parámetros relevantes para este tipo de casos.

63. La Sentencia T-412 de 1992 estudió una acción presentada en contra de una sociedad privada prestamista que hacía uso de chepitos -hombres que utilizaban un atuendo llamativo compuesto de sacoleva, sombrero y maletín de color negro con la inscripción de “deudor

moroso"- para el cobro de las cuotas atrasadas. Estos personajes se aparecían en el lugar de trabajo de la accionante para avergonzarla, y así intimidarla para que pagara más rápido. La Corte concluyó que era una práctica que vulneraba el buen nombre y la honra de los deudores, al afectar su reputación e implicar una conminación indebida para el cumplimiento de una obligación civil.

64. En la Sentencia T-340 de 1993 se resolvió un caso en el que una empresa prestamista llenó el conjunto residencial donde vivía la accionante con avisos en los que indicaban la existencia de una deuda pendiente de pago, con el propósito de constreñirla para que cumpliera, y sus cobradores actuaron de forma amenazante al visitarla en su domicilio. La Corte concedió el amparo, al considerar que el ejercicio de la facultad de cobro no puede atentar contra el libre ejercicio de los derechos fundamentales de los deudores, ni puede impedirles la posibilidad de controvertir la exigibilidad de las obligaciones que se persiguen. Esto constituiría una desnaturalización de figuras como el requerimiento privado.

65. La Sentencia T-411 de 1995 analizó el caso de una empresa que publicó un aviso en el periódico El Tiempo, en el que le solicitaba a la accionante que pagara una deuda pendiente. La Corte amparó el derecho al buen nombre y ordenó que la acreedora se abstuviera de realizar publicaciones como la mencionada en la acción de tutela. Sin embargo, resaltó que la información sobre deudas puede ser divulgada en ciertos escenarios, porque en estricto sentido no forman parte del fuero íntimo de la persona "cuando necesariamente acarreen implicaciones sociales que deben ser conocidas por los demás en aras de proteger el interés general de la colectividad y minimizar al máximo los riesgos inherentes a toda actividad económica concebida como de interés público".

66. Para la Corte, la divulgación de una situación verídica de incumplimiento de obligaciones mercantiles no es violatoria de los derechos de los deudores cuando (i) no incluye alusiones deshonrosas o descortesas en contra de ellos; y (ii) los medios o canales de difusión permiten un acceso restringido a dicha información, que solo puede ser conocida por aquellos que tienen un interés cierto y legítimo en ella. De este modo, cuando trasciende a un ámbito general de conocimiento público e indiscriminado se materializa una vulneración de los derechos de los deudores, como sucede con la utilización de un periódico de amplia circulación para requerir el pago de una deuda. Es una situación en la que no se permite el acceso a mecanismos de defensa idóneos para que los deudores protejan su buen nombre, y

en el que una información de circulación restringida se pone al alcance de terceros que no tienen interés legítimo en ella. Por lo tanto, muestra una estrecha relación con el derecho al habeas data, que debe ser respetado por los mecanismos de cobro extraprocesal que pretendan utilizarse.

67. Estos criterios fueron reiterados en las sentencias T-494 de 2002, T-814 de 2003 y T-798 de 2007. En esta última la Corte consideró que la puesta en conocimiento de la condición de deudor a terceros que no tienen un interés respaldado en razones legales o de orden público es violatoria de la intimidad. En cuanto a los reportes a centrales de riesgo crediticio, destacó que (i) deben estar autorizados voluntariamente de forma previa, clara, expresa y por escrito; (ii) antes de realizarse debe darse la oportunidad al deudor para que ejerza sus derechos de conocimiento, rectificación y actualización de datos; (iii) la información debe ser veraz; (iv) solo pueden divulgar datos útiles necesarios para el cumplimiento de los objetivos de dichas centrales; y (v) no pueden contener datos sensibles.

68. El precedente más reciente en el que se aborda un caso similar al que aquí se estudia es la Sentencia T-304 de 2023, en el que se ampararon los derechos de dos personas naturales que obtuvieron préstamos con aplicación digital EastBay Colombia. Los accionantes alegaron que la accionada comenzó a difundir mensajes difamatorios e injuriosos entre sus contactos de WhatsApp, en los que los acusaban de conductas delictivas, tras haberse atrasado en el pago de las cuotas. Sostienen que también hubo mensajes amenazantes para obtener el cumplimiento. La Corte concluyó que se violaron los derechos a la honra, el buen nombre y el habeas data, y que EastBay Colombia desconoció los principios y reglas a los que deben someterse los administradores de datos personales.

69. En síntesis, de los precedentes citados se pueden extraer los siguientes criterios constitucionales para la decisión del caso concreto: (i) los mecanismos extraprocesales de cobro son una herramienta legítima protegida en el marco de la libertad económica que reconoce la Constitución. Sin embargo, (ii) no pueden implicar actuaciones arbitrarias, intimidatorias, amenazantes, difamadoras o descalificantes; (iii) no pueden afectar derechos fundamentales, como el buen nombre, la honra, la intimidad y el habeas data de los deudores; (iv) no pueden involucrar la divulgación de la información crediticia a un grupo ilimitado e indiscriminado de personas, sino solamente a quienes tengan un interés legítimo y cierto en ella. En consecuencia, la divulgación por canales en los que haya un acceso

masivo o indiscriminado, como las redes sociales y plataformas digitales, no está permitida; (v) los medios usados por los acreedores para cobrar deben darle a los deudores la posibilidad de controvertir la exigibilidad de las obligaciones que se persiguen; (vi) no pueden conllevar a intromisiones indebidas en la vida privada de los deudores para obtener el pago de sumas de dinero; y (vii) deben asegurar el cumplimiento de los principios que rigen las funciones y actividades que conlleva la administración de datos personales. Por lo tanto, (viii) los mecanismos extraprocesales de cobro no son una alternativa de la que el acreedor pueda valerse a discreción y de manera ilimitada, como sucedáneo de las vías judiciales dispuestas para obtener el cumplimiento de las obligaciones.

70. Con base en las anteriores consideraciones, la Sala resolverá el caso concreto.

## 6. Análisis de la vulneración de derechos

### - Recapitulación de los hechos

71. En octubre de 2022, Hernán solicitó un préstamo de \$500,000 a través de Lukiao App S.A.S., en el que aportó para su concesión referencias personales, que incluyó los datos de su padre y pareja. Tras descubrir que las cuotas eran quincenales y no mensuales, y debido a que afirmó haber tenido retrasos en el pago de sus honorarios, Hernán incumplió la cuota inicial del crédito, lo que desencadenó una serie de acciones agresivas por parte de los representantes de la empresa Lukiao. Recibió mensajes amenazantes y visitas intimidantes en su domicilio y el de sus padres. A continuación, la Sala reproduce algunos de los mensajes:

-Que pasa Hernán con mi plata

-Que no me ha girado

-Aquí estoy afuera de su casa

-Con quien hablo?

-Buena tarde

-Yo soy el encargado de su crédito en lukiao

-Yo fui el que le aprobó el crédito que pasa que no me ha consignado la plata [...]

-Ya he pasado más de tres veces a buscarlos necesito solución al dinero sr

-He tenido inconveniente con la consignación, no me han cancelado el salario por eso no he podido realizar el pago

-Lleva más de un mes sin pagar

-No creo que lleve un mes sin recibir salario al final no es problema mío eso yo necesito que me pague lo que se le prestó no necesito otra cosa no escuchar sus excusas ni mucho menos solucione mi dinero que ya le dimos mucho tiempo

-Lastimosamente no he recibido el pago de 2 meses, ese ha sido el inconveniente, una vez tenga el pago cancelo la totalidad

-Hernán socio hableme como aemos [sic] para mi piroba [plata]

-Viejo

-Estoy afuera de la alcaldía

-Mijo necesito que me de cara para no [entrarlo a] buscar pa

-Amigo yo no trabajo en la alcaldía [...]

-Y estoy en territorio en este momento

Con quien hablo?

-Mucho gusto diego

-Necesito que me de solución de la plata

-Para hoy mismo o [al menos] que se [ponga] al día

-Lukiao

[...]

-Ahora, la forma como uds cobran es absolutamente ilegal y constituye un delito.

-Yo no les estoy desconociendo la deuda

-Pero me parece irresponsable lo que vienen haciendo

Feliz Día

-Vea pa le voy a hablar claro se les da tiempo para pagar por eso es quincenal ya se da garra mijo [por eso] le digo necesito la consignación hoy mismo nos evitamos todo esto

-Ses [sic] cumplido don Hernán y listo

[Tras un intercambio de mensajes el accionante envía una captura de pantalla de una red social que muestra múltiples comentarios en los que se le acusa de “mala paga”]

-Le notifico de la denuncia en fiscalía por constreñimiento ilegal

-Y deje de esconderse detrás de la ley para argumentar si estafa

-Y su irresponsabilidad

-No, lo que uds hacen es un delito

-Y créame, llegaré a las últimas consecuencias, cada uno de uds caerá!

-Y lo que ud hace no?

-Pedir prestado para no pagar

-Y ni siquiera contestar las llamadas

-Pague estafador irresponsable [...]

-Se nota que no conocen la ley!

-Nos vemos en los juzgados

-Allá

-Que pide plata prestada y no la devuelve

-Y tranquilos! La ley determinara las respectivas responsabilidades

-Sii que usted es un ladrón

-Pague más bien estafador

-Estafador!

-Estafador!

-Maravilloso! Otro y otro delito

-Eso se llama calumnia y también da cárcel



-No es delito decir la verdad

-Otro estafador que se esconde detrás de la ley para cubrir sus estafas

-Usted es un estafador

-Y usted lo sabe

-Tenemos evidencia de todo lo que se le llama y nunca contesta

-Dígame que es eso?

-Uds son unos usureros, que utilizan la ilegalidad para amedrentar a las personas! Conmigo se equivocaron

[...]

[envía fotos de los carteles que contienen su imagen y la leyenda moroso]

-El representante legal de su empresa! Tendrá que responder penalmente por esto

-Caballero puede hacer lo que quiera

-Paga o paga

-Listo

-Estamos identificando con las cámaras del sector quienes pusieron los panfletos!

-Mi señor

-Hoy vamos a poner otra vez

-Para que lo tenga claro

-No tenemos miedo y cobramos

-Pague

-Cuando piensa pagar[...]

-Le vamos hacer pasar pena

-Viejo hasta las ultimas

-Por qué usted cree que nosotros somos de -me[n]tira [...]

[...]

Se los juro! Uno a uno! Todos estarán presos

-Se lo juro

-Que ahora voy publicarlo

-A usted

-Por amen[a]zarme

-Que niquiera [sic] has pagado

-El capital y habla[n]do de demanda

-Bobo anda donde un fiscal

-Pendote [sic]

-Y mostr[á]le que no [p]agas

-Para ver qué te dice[...]

-Que ahora van a pegarle más fotos

-Y vamos.imprimir [sic]

-Mil

-En todo el barrio

-Y la vamos a pegar

-Hasta que pague

-Espero a sus agentes en la estación de policía

72. Además, la empresa accionada difundió su información personal en redes sociales y su localidad, tildándolo de “cliente moroso” y estafador. Al expediente fueron aportadas fotos de dos carteles, ambos tienen una fotografía del accionante y en el primero se lee “Moroso Hernán identificado con la CC [...] La impuntualidad en los pagos, causa reportes negativos en centrales de riesgo”. En el segundo, “CLIENTE MOROSO HERNÁN LE GUSTA SOLICITAR DINERO PRESTADO NO PAGAR”. También se incorporó una foto de la fachada de la entrada de la casa de los padres del accionante en la que se ve el piso pintado con un letrero que dice “HERNÁN HASTA CUANDO LA PLATA \$”.

73. A pesar de sus intentos de comunicarse con la aplicación para resolver las irregularidades, las respuestas fueron desfavorables. Esta situación generó en el señor Hernán temor por su seguridad y la de su familia. Finalmente, solicitó el amparo de sus derechos fundamentales, exigiendo el cese de las acciones ilegales de Lukiao y pidiendo que su caso fuera reportado a las autoridades competentes.

- Lukiao App S.A.S desconoció los derechos fundamentales al buen nombre, a la honra, la intimidad y el habeas data del accionante

74. Siguiendo las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta sentencia, la Sala concluye que la empresa accionada vulneró el derecho a la intimidad del accionante. Recuérdese que este derecho protege la esfera personal y familiar del individuo contra intromisiones arbitrarias y no consentidas. En el caso de Hernán, este derecho se vio

vulnerado de varias maneras. Las visitas reiteradas de los agentes de Lukiao App S.A.S. a su domicilio y al de sus padres, así como la divulgación de su información personal en espacios públicos y redes sociales, constituyen claras intromisiones en su espacio privado, que nada tienen que ver con el proceso legítimo de cobranza de una deuda.

75. En sentido similar, la divulgación pública de la situación del señor Hernán, caracterizándolo como un “cliente moroso” y un estafador, no solo representa una clara infracción a su derecho al buen nombre, sino que además, mediante el uso de medios altamente visibles y de amplia difusión, como grafitis y carteles en su barrio y en espacios públicos relevantes, incluyendo las inmediaciones de su lugar de trabajo, constituye una ofensa directa y significativa a su dignidad. Estas acciones, que van más allá de una mera gestión de cobro, impactan negativamente en la percepción social y profesional del señor Hernán, comprometiendo su reputación y su estatus en la comunidad lo cual constituye también una violación directa a su derecho a la honra. Este tipo de prácticas, al ser deliberadamente diseñadas para exponer y avergonzar públicamente al deudor, transgreden los límites aceptables de la actuación privada y entran en el terreno del abuso de derecho.

76. Adicionalmente, tal exposición pública, efectuada sin el consentimiento del señor Hernán y con una clara intención difamatoria, infringe las normativas de protección de datos personales y de respeto a la vida privada, ya que dicha información, relacionada con sus finanzas personales, pertenece al ámbito de su intimidad y debe ser tratada con reserva. Este tipo de divulgación, lejos de ser una medida legítima y proporcional para el cobro de una deuda, se configura como un mecanismo de coacción indebida y de deshonra pública, lo cual constituye una clara violación a los derechos fundamentales del señor Hernán. El habeas data no solo protege contra el uso indebido de los datos, sino también contra su divulgación no autorizada, especialmente cuando esta tiene consecuencias negativas para el individuo.

77. Conviene recordar que el accionante afirmó claramente que antes de la aprobación del préstamo recibió y revisó los términos y condiciones del mismo. Los términos y condiciones que aparecen en la página web de la aplicación advierten que, como titular de la información, se otorga autorización a Lukiao y CIFIN S.A.S. (TransUnion) -cláusula 5.24- para acceder y manejar datos que incluyen información personal recolectada a través del formulario proporcionado por Lukiao, así como datos provenientes de otras fuentes autorizadas como Mareigua Ltda., Aportes en Línea, Colfondos, y operadores de seguridad

social. La finalidad de este acceso es la elaboración y distribución de scores crediticios, validación de ingresos, prevención de fraude, y otras herramientas de gestión de riesgo. También se permite a Lukiao compartir y contrastar esta información con bases de datos financieras, comerciales y de crédito, incluyendo aquellas de TransUnion y Experian. La autorización incluye el derecho de Lukiao a reportar datos personales y económicos del usuario, como el comportamiento crediticio, a centrales de información financiera y crediticia, y otros entes relacionados. Además, se autoriza a Lukiao a enviar datos personales, incluyendo fotos de identificación y grabaciones de video y audio, a terceros para verificar la identidad y la firma digital. Lukiao también recibe permiso para contactar referencias laborales y personales del usuario mediante mensajes de texto, WhatsApp y mensajes de voz para validaciones y gestiones de cobro. Por último, se reconoce que el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del usuario se verá reflejado en las mencionadas bases de datos.

78. Es claro, entonces, que parte de la finalidad de la recolección y tratamiento de la información personal que realiza Lukiao está relacionada con el propósito legítimo de lograr el cobro de las obligaciones, como es el reporte a las centrales de riesgo y la verificación de la identidad. Sin embargo, las acciones desplegadas por dicha empresa sobrepasan la razonabilidad y proporcionalidad de tales gestiones de cobro, pues implicaron un absoluto irrespeto por la intimidad, honra y buen nombre del accionante. De manera que, aún si él hubiese consentido entregarle a Lukiao la información sobre sus contactos, esto en modo alguno la habilitaba para difamarlo con sus allegados, ni menos utilizar estrategias de cobro lesivas de la dignidad.

79. Así mismo, como es evidente, no establece la posibilidad de ser contactado por agentes de la empresa o por terceros para lograr el cobro, ni para enviar mensajes amenazantes como los que recibió el actor. También es notorio que no está previsto como finalidad del tratamiento de datos usar la dirección de residencia del usuario para realizar visitas intimidatorias o pintar mensajes alusivos al estado de la obligación los lugares cercanos a ello; y por supuesto, tampoco se contempla la posibilidad de usar el nombre y las fotografías del usuario para imprimir y difundir carteles de aquellos que incurran en mora de sus obligaciones. Este uso no autorizado de la información con fines abiertamente inconstitucionales, que parten de la divulgación de los datos crediticios a un grupo ilimitado e indiscriminado de personas, constituye una grave violación del derecho al habeas data de

Hernán.

80. Adicionalmente, la cláusula 5.24 de los términos y condiciones de la accionada es abiertamente inconstitucional, pues Lukiao está haciendo una aplicación excesiva y desproporcionada de la misma, que excede los límites de lo consentido por el accionante y lo razonable en términos de tratamiento de datos personales. Aunque Hernán otorgó permiso para el manejo de sus datos con fines específicos como la evaluación de riesgo crediticio y validación de identidad, la compañía transgredió estos términos al utilizar la información para actos difamatorios y coercitivos. Este manejo indebido de datos, incluyendo la divulgación no consentida de su imagen y el uso de prácticas intimidatorias, constituye una flagrante violación del derecho al habeas data y trasciende cualquier interpretación razonable del consentimiento originalmente otorgado, revelando así el carácter inconstitucional de la cláusula

81. El caso bajo estudio es un claro ejemplo de cómo el ejercicio de las facultades de cobro por parte de una entidad, en este caso Lukiao App, excedió los límites constitucionalmente admisibles de la facultad de cobro. La Constitución, mientras ampara la libertad económica y permite el uso de mecanismos de cobro extrajudiciales, establece un límite claro: el respeto a los derechos fundamentales de los individuos. Las prácticas de Lukiao lejos de ajustarse a estos principios, resultan en una flagrante vulneración de los derechos a la intimidad, la honra, el buen nombre y al habeas data del señor Hernán.

82. La actuación de la empresa accionada, que como se vio, incluyó difamaciones, amenazas, e intimidaciones, se aleja de los parámetros constitucionales que prohíben actuaciones arbitrarias y violatorias de los derechos. La divulgación de información personal y crediticia del señor Hernán trasciende los límites de lo permisible pues la Constitución limita esta divulgación a situaciones donde exista un interés legítimo y cierto, pero la difusión realizada por Lukiao App S.A.S en redes sociales y otros medios públicos, claramente excede estos límites, afectando el derecho al habeas data del demandante.

83. Asimismo, resulta esencial considerar que el derecho del deudor a contravenir sus obligaciones no fue respetado. Las acciones de Lukiao App S.A.S. no proporcionaron al señor Hernán una vía adecuada para disputar la exigibilidad de las deudas, un elemento fundamental en un proceso de cobro legítimo y justo. En adición, las visitas reiteradas a su

domicilio y al de sus padres, y la publicación de información privada, constituyen una intromisión inaceptable en la vida privada del señor Hernán, lo cual es inadmisibles bajo cualquier estándar de cobro legítimo.

84. Finalmente, la gestión de datos personales llevada a cabo por Lukiao App S.A.S. transgredió gravemente los principios de respeto a la privacidad y autodeterminación informativa. En conclusión, las acciones de cobro ejercidas por Lukiao App S.A.S. no solo constituyen una grave violación de los derechos fundamentales del señor Hernán, sino que también representan una desviación sustancial de los principios constitucionales que regulan la actividad de cobro. Estas prácticas son inadmisibles tanto desde la perspectiva de los derechos fundamentales como desde el punto de vista de un comportamiento empresarial legítimo y responsable en el contexto de la libertad económica.

85. En vista de lo anterior, la Sala encuentra pertinente hacer un llamado enfático a las entidades comerciales que se dedican a ofrecer préstamos de dinero, como Lukiao App S.A.S., sobre la necesidad de ejercer su facultad de cobro de manera razonable y conforme a los estándares constitucionales de protección de los derechos fundamentales. El sistema jurídico proporciona una variedad de mecanismos para el cobro de deudas, diseñados para balancear de manera justa los intereses de las entidades crediticias con los derechos fundamentales de los deudores, tales como el envío de correspondencia formal y el uso de un lenguaje respetuoso en la comunicación con el usuario, el reporte a las centrales de riesgo si ha sido previamente autorizado, la citación a conciliación para fijar un acuerdo de pagos o constituir garantías, el procedimiento de cobro preprocesal, y los procesos judiciales ordinarios para la determinación y ejecución de las obligaciones.

87. Por último, la Sala advierte que el asunto planteado en este caso podría tener otras implicaciones que trascienden al ámbito penal. Por lo tanto, remitirá copia del expediente a la Fiscalía General de la Nación a fin de determinar si los mecanismos de cobro de acreencias utilizados por la sociedad aludida ostentan alguna relevancia penal, pues la conducta de la accionada podría tener implicaciones adicionales a la vulneración de los derechos fundamentales del accionante analizada por esta Corte.

## 7. Síntesis de la decisión

88. La Sala Tercera de Revisión estudió el caso de un usuario de una aplicación móvil de

préstamo de dinero que incurrió en mora en el pago de la obligación y, a raíz de ello, recibió múltiples mensajes amenazantes para lograr el cobro de lo debido. Así mismo, agentes de la empresa se presentaron al lugar de vivienda de sus padres, pintaron el piso de la entrada con mensajes alusivos al estado de la obligación, pegaron carteles que incluían la foto del actor en los que se le identifica como deudor moroso en el barrio donde vive y en su lugar de trabajo y difundieron esa información a través de redes sociales. Por ello, acudió al juez constitucional en búsqueda de que fueran protegidos sus derechos fundamentales a la intimidad, la honra, el buen nombre y el habeas data. La empresa accionada guardó silencio durante todo el trámite.

89. El Juzgado 82 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá negó el amparo de los derechos invocados por el señor Hernán en Sentencia del 25 de abril 2023. Consideró que el accionante contaba con otros mecanismos efectivos de defensa judicial.

90. Bajo ese contexto, y luego de encontrar satisfechos todos los requisitos formales de procedencia de la acción de tutela, la Sala analizó la configuración de una carencia actual de objeto por daño consumado. Así, encontró que, se consumó un daño en los derechos a la intimidad, la honra, el buen nombre y el habeas data del accionante porque Lukiao App hizo un uso ilegítimo de su derecho a cobrar las obligaciones mediante la implementación de estrategias amenazantes y difamatorias en contra del accionante.

91. En cuanto al fondo del asunto, la Sala concluyó que Lukiao App S.A.S. vulneró los derechos fundamentales de Hernán, a la intimidad, honra y buen nombre. Las acciones de la empresa, que incluyeron la divulgación de información personal del señor Hernán y la descripción pública de él como un “cliente moroso”, traspasaron los límites aceptables de las prácticas de cobranza. Estas prácticas, incluyendo visitas intimidatorias, divulgación de datos personales y crediticios y, difamación en redes sociales y espacios públicos, constituyen una violación de los derechos a la intimidad, al habeas data y, el respeto a la vida privada del accionante. Además, la gestión de datos por parte de Lukiao contraviene los principios de respeto a la privacidad y autodeterminación informativa. A pesar de que el señor Hernán consintió en ciertas formas de manejo de su información personal al aceptar los términos y condiciones del préstamo, las prácticas de Lukiao excedieron lo autorizado y carecían de un propósito legítimo y constitucional.



92. De acuerdo con el anterior análisis, la Sala concluye que (i) Lukiao App S.A.S. vulneró los derechos fundamentales al buen nombre, la honra, la intimidad y el habeas data del señor Hernán, al haber realizado actividades ilegítimas para el cobro extraprocesal de las sumas adeudadas; y (ii) que en el marco de esto Lukiao App S.A.S. incumplió sus deberes en el tratamiento de los datos personales del accionante.

93. Finalmente, en aras prevenir que una nueva violación de derechos se produzca en el futuro, la Sala remitirá copias de este proceso a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que investigue a Lukiao App S.A.S. y adopte las decisiones de su competencia respecto de (i) las violaciones a los derechos del consumidor, (ii) el incumplimiento del régimen de tratamiento de datos personales, y (iii) la exhortará para que realice seguimiento a las quejas relacionadas con las aplicaciones de préstamo de dinero y adopte, en ejercicio de sus competencias, medidas tendientes a regularlas y vigilarlas, en especial, en lo que tiene que ver con las estrategias de cobro de sus acreencias. Así mismo, se advertirá a Lukiao App S.A.S. que debe abstenerse de realizar conductas ilegítimas para el cobro extraprocesal de sus deudas, y que deberá cumplir con los parámetros legales y constitucionales señalados en esta sentencia. En este mismo sentido, enviará copia del expediente a la Fiscalía General de la Nación, a fin de determinar si los mecanismos de cobro de acreencias utilizados por la sociedad aludida ostentan alguna relevancia penal, pues la conducta de la accionada podría tener implicaciones adicionales a la vulneración de los derechos fundamentales del accionante analizada por esta Corte.

## . DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de Revisión, administrando justicia en nombre del pueblo, y por mandato de la Constitución Política,

## RESUELVE

Primero. REVOCAR la Sentencia proferida el 23 de abril de 2023 por el Juzgado 82 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá que negó la protección de los derechos invocados por Hernán y, en su lugar, DECLARAR una carencia actual de objeto por daño consumado de los derechos al buen nombre, la honra, la intimidad y el habeas data del accionante, según lo dispuesto en la parte motiva de esta sentencia.

Segundo. A través de la Secretaría General de esta Corporación, ENVIAR copia de este expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que, de acuerdo con sus atribuciones constitucionales y legales, establezca la eventual responsabilidad de Lukiao App S.A.S. en los hechos alegados en la acción de tutela que aquí se resuelve, por potenciales incumplimientos del régimen de protección de datos personales y los derechos del consumidor.

Tercero. EXHORTAR a la Superintendencia de Industria y Comercio a que realice seguimiento a las quejas relacionadas con las aplicaciones que ofrecen préstamos de dinero y adopte, en ejercicio de sus competencias, las medidas tendientes a regular y vigilar sus actuaciones, en especial las relacionadas con la forma como realizan el cobro de sus acreencias.

Cuarto. ADVERTIR a Lukiao App S.A.S. que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en conductas como la que motivaron la presente sentencia, y que en adelante todas sus actividades de cobro de deudas deben cumplir con los estándares constitucionales que allí se indican, además de los legales que le fueren aplicables.

Quinto. A través de la Secretaría General de esta Corporación, ENVIAR copia de este expediente a la Fiscalía General de la Nación, para que, de acuerdo con sus atribuciones constitucionales y legales, determine si los mecanismos de cobro de acreencias utilizados por la sociedad aludida ostentan alguna relevancia penal.

Sexto. LIBRAR las comunicaciones -por la Secretaría General de la Corte Constitucional, así como DISPONER las notificaciones a las partes -a través del Juez de tutela de instancia-, previstas en el artículo 36 del Decreto Ley 2591 de 1991.

Notifíquese y cúmplase

DIANA FAJARDO RIVERA

Magistrada

JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR

Magistrado

MIGUEL POLO ROSERO

Magistrado (E)

Aclaración de voto

ANDREA LILIANA ROMERO LOPEZ

Secretaria General

Ref. Expediente T-9.450.778

M.P. Diana Fajardo Rivera