

Sentencia T-667/03

HABEAS DATA-Protección a persona que no firmó contrato con la empresa Comcel

El manejo crediticio del demandante es muy bueno. En efecto, por una parte, diferentes entidades crediticias certificaron su excelente comportamiento financiero. Por otra parte, COMCEL no lo tenía reportado en mora en ninguno de los pagos por prestación de su servicio hasta que le empezaron a cobrar por el uso de las líneas que él no había solicitado y que de manera fraudulenta fueron reportadas a su nombre. No existe entonces razón alguna para que el señor Ricardo Julio Rueda Machado esté reportado en las centrales de datos por una supuesta mora correspondiente a deudas que él nunca adquirió y que son producto de un acto ilícito.

ACCION DE TUTELA CONTRA COMPAÑIA DE TELEFONIA MOVIL CELULAR-Casos en que procede/HABEAS DATA Y COMPAÑIA DE TELEFONIA MOVIL CELULAR-Protección en casos de reporte a Centrales de Riesgo Financiero

A pesar de que, en términos generales, la tutela no procede frente a entidades privadas prestadoras del servicio de telefonía móvil celular, por no ser éstas entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la Corte Constitucional aceptó que cuando se trate de proteger el derecho al habeas data, y no diferencias de tipo netamente patrimonial, procede la acción de tutela. En este caso objeto de estudio no tendría ninguna lógica que el actor tuviera que sufrir las consecuencias de un acto que no cometió, por consiguiente procederá la tutela a su favor. En este caso el derecho al habeas data está siendo vulnerado puesto que figura en la base de datos de Datacrédito sin haber incurrido en mora , y este hecho le está trayendo consecuencias negativas, al haber sido reportado en la base de datos de Computec.

Referencia: expediente T-730771

Peticionario: Ricardo Julio Rueda Machado

Accionado: Empresa de Telefonía COMCEL S.A.

Magistrado Ponente:

Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA

Bogotá D.C., seis (6) de agosto de dos mil tres (2003).

La Sala Sexta de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Eduardo Montealegre Lynett, Alvaro Tafur Galvis y Marco Gerardo Monroy Cabra, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha pronunciado la siguiente

SENTENCIA

En el proceso de revisión de la sentencia proferida por el Juzgado Cincuenta y Cinco Civil Municipal, el cuatro (4) de marzo de dos mil tres (2003).

I. HECHOS

1. El señor RICARDO JULIO RUEDA MACHADO interpuso acción de tutela en contra de la empresa de telefonía COMCEL, de la cual es usuario. Según dice, ésta se niega a verificar y actualizar sus datos contenidos en los archivos, pues sin serlo, figura en ellos como deudor moroso.

1. Dice que aparece como suscriptor de un servicio de telefonía que jamás solicitó, y que la accionada se niega a entregarle copia de los documentos utilizados falsamente para que él figurara como suscriptor. Señala que en un escrito dirigido a la accionada le solicitó que se abstuviera de reportarlo a las central de riesgos de DATACRÉDITO.

1. Considera el accionante que la actitud de COMCEL ha sido dilatoria y evasiva, mientras que él le ha enviado varios escritos con el fin de aclarar su situación.

1. Asegura que la entidad accionante tiene conocimiento de que su nombre fue usado por terceras personas para sacar dos líneas telefónicas, y que para este fin en Villavicencio fueron falsificados sus datos. A pesar de todo esto, fue reportado a la central de riesgo crediticia.

1. El accionante SOLICITA que el juez de tutela ordene a la entidad accionada corregir y actualizar su datos, excluirlo de sus archivos como usuario moroso y titular de las líneas telefónicas 88715149 y 8715150, comunicarle a las centrales de riesgo que contra él se cometió una equivocación con el fin de que sea borrado todo dato negativo que afecte su buen nombre, y que le sean entregados los documentos que solicitó.

PRUEBAS

1. Telegrama enviado por COMCEL a Ricardo Julio Rueda Machado, el 31 de febrero de 2002, para ponerle en conocimiento que “a la fecha presenta un saldo de \$107703. Cancele su cuenta en mora inmediatamente y evítese inconvenientes. Comcel está próximo a desactivar su línea por falta de pago y Adicional al hecho de estar reportado en mora en las Centrales de Riesgo, se cargara a su cuenta el valor de la Sanción por Incumplimiento de la cláusula séptima (7ª) del contrato equivalente \$517600.”(f.5)

1. Telegrama enviado por COMCEL a Ricardo Julio Rueda Machado para ponerle en conocimiento que “a la fecha presenta un saldo de \$104697. Cancele su cuenta en mora inmediatamente y evítese inconvenientes. Comcel está próximo a desactivar su línea por falta de pago y Adicional al hecho de estar reportado en mora en las Centrales de Riesgo, se cargara a su cuenta el valor de la Sanción por Incumplimiento de la cláusula séptima (7ª) del

contrato equivalente \$517600."No aparece la fecha del envío. (f.6)

1. Derecho de petición presentado por Ricardo Julio Rueda Machado al gerente de reclamaciones del cliente de COMCEL, con fecha de recepción el 16 de enero de 2003, en el que le informa que desde marzo de 2002 tiene una línea celular a su nombre con número de referencia 123893004, y número de celular 310-7635470. Dice que sus pagos son realizados en forma cumplida en las fechas indicadas por COMCEL, pero que según notificaciones hechas por la empresa se encuentra en mora y con saldos pendientes de líneas celulares con los siguientes números de referencia: 124753701 y 124753696. Dice certificar que esas líneas celulares no las ha autorizado, y que las notificaciones aparecen a su nombre pero con una dirección que no corresponde a la suya. Denuncia que posiblemente personas dentro o extrañas a COMCEL entregan información y documentación a sujetos sin ningún prejuicio. Solicita se investiguen los hechos y si es el caso iniciar las acciones penales contra los presuntos implicados.(f.9)

1. Carta enviada por COMCEL a Ricardo Julio Rueda Machado el 27 de enero de 2003, en la que le agradece su comunicación del 16 de enero de 2003. Dice que luego de las respectivas verificaciones le informa lo siguiente: Debe acercarse a un consultor para completar los datos necesarios para la verificación de su petición y encontrar las inconsistencias aducidas por él, y así dar una respuesta a sus inquietudes.(f.20)

1. Cartas enviadas por los bancos Bancafé, Banestado, y Santander en las que le hacen un reconocimiento a Ricardo Julio Rueda Machado por su excelente comportamiento bancario.(f.21,22,23,24)

1. Resultado de la consulta de crédito de Ricardo Julio Rueda Machado en COMCEL, siendo el 28 de febrero de 2002 la fecha de actualización. Figura sin mora alguna. (f.34)

1. Solicitud de servicio COMCEL presentada por Ricardo Julio Rueda Machado el 22 de marzo de 2002. El número de ESN asignado es el 07809267756.(f.31)

1. Solicitud de servicio COMCEL presentada por Ricardo Julio Rueda Machado el 4 de octubre de 2002. Los números de ESN asignados son: 074080544, y 0740645813.(f.36)

1. Resultado de la consulta de crédito de Ricardo Julio Rueda Machado en COMCEL, siendo el 11 de octubre de 2002 la fecha de actualización. Figura sin mora alguna y con tres líneas activas en postpago. (f.40)

1. Hoja de petición COMCEL. El titular de la línea es Ricardo Julio Rueda Machado en la que el tipo de reclamo es la “aclaración de factura”. El teléfono es 6658209. La fecha del documento es el 21 de noviembre de 2002, y la fecha COMCEL el 22 de noviembre de 2002.(f.58)

1. Hoja de petición COMCEL. El titular de la línea es Ricardo Julio Rueda Machado en la que el tipo de reclamo es “fraude en suscripción”. El teléfono es 6658209. La fecha del documento es el 8 de enero de 2003, y la fecha COMCEL el 9 de enero de 2003.(f.62)

1. Hoja de petición COMCEL. El titular de la línea es Ricardo Julio Rueda Machado en la que el tipo de reclamo es “fraude en suscripción”. El teléfono es 6658209. La fecha del documento es el 8 de enero de 2003, y la fecha COMCEL el 16 de enero de 2003.(f.75)

1. Derecho de petición presentado por Ricardo Julio Rueda Machado al gerente de reclamaciones al cliente de COMCEL, el 9 de enero de 2003. El peticionario informa que

desde marzo de 2002 es titular de una línea celular, de la cual ha realizado los pagos cumplidamente en las fechas indicadas, y que a pesar de esto, según notificaciones verbales y por escrito realizadas por COMCEL, se encuentra en mora y con saldos pendientes de dos líneas celulares que él nunca autorizó, ni respecto de las cuales firmó contrato, ni pagaré, por lo que no deben estar bajo su nombre. Señala que las notificaciones aparecen a nombre de él pero con una dirección que no corresponde a la suya. Manifiesta que presuntamente personas dentro o extrañas a COMCEL entregan documentación a sujetos si ningún perjuicio. Por lo anterior le solicitó, entre otros, que se abstuviera de realizar en su contra reportes a las centrales de riesgo Datacrédito.(f.68)

1. Carta enviada por COMCEL al señor Ricardo Julio Rueda Machado, el 17 de enero de 2003, en la que le agradece su comunicación del 9 de enero de 2003. Informó lo siguiente: “Que en virtud de su manifiesta negación del contrato de fecha 4 de octubre de 2002 donde le fue asignada las líneas celulares números 8715149- 8715150, comedidamente le solicitamos enviarnos comunicación a la Calle 90 No 14-37 Dirección de Protección al Cliente, de la Ciudad de Bogotá, donde nos indique los motivos por los cuales usted no es el/la propietario de las líneas 8715149- 8715150 y la cuál no deberá ser tramitada con presentación personal de notario (...).”(f.72)

1. Hoja de petición COMCEL. El titular de la línea es Ricardo Julio Rueda Machado en la que el tipo de reclamo es “fraude en suscripción”. El teléfono es 6620218. La fecha del documento es el 28 de enero de 2003, y la fecha COMCEL el 30 de enero de 2003.(f.75)

1. Derecho de petición presentado por Ricardo Julio Rueda Machado al gerente de reclamaciones del cliente de COMCEL, con fecha de recepción el 30 de enero de 2003, en el que le informa por segunda ocasión que niega la suscripción del contrato del 4 de octubre de 2002, en el que se le asignaron las líneas celulares números 8715149 y 8715150. Solicita que mientras revisan los datos existentes en sus bases de datos y dan contestación pronta a su oficio, se abstengan de realizar cualquier reporte a las centrales de riesgo como Datacrédito,

y cualquier acción que atente contra su buen nombre financiero.(f.82)

1. Contestación de COMCEL, con fecha del 12 de febrero de 2003, a la petición presentada por Ricardo Julio Rueda Machado el 30 de enero de 2003, en la que le informa que los datos que los usuarios le suministran en el momento de tramitar una negociación de línea son confidenciales. Lo invita a que se acerque a uno de sus centros de atención al cliente para verificar su petición.(f.83)

1. Carta del 25 de febrero de 2003 enviada por COMCEL a Ricardo Julio Rueda Machado, en la que le presenta excusas por los inconvenientes ocasionados con su línea celular, ya que le informa que actualmente registra como titular de la línea celular 310 7635470 la cual se encuentra al día en los pagos, y de las líneas 310 8715149 y 310 8715150 las cuales se encuentran desactivadas definitivamente por falta de pago permanente desde el 15 y 17 de enero de 2003 respectivamente. Le manifiesta que las líneas 310 8715149 y 310 8715150 “muy posiblemente fueron utilizadas ilegalmente en suscripción realizada por una persona inescrupulosa, ajena a COMCEL S.A, quien posiblemente utilizó una cédula falsa para dejarlo como responsable del contrato. Esta, como ustedes entenderán, es una conducta delictiva, expresamente tipificada en la ley 422 de 1998; por ello, materia de investigación por las autoridades competentes.” Igualmente asegura que COMCEL S.A obró de buena fe, víctima también de los criminales.(f.84)

Contestaciones a la acción de tutela

a. Contestación de COMCEL S.A

En contestación del 26 de febrero de 2003, manifestó la accionada que la tutela es improcedente por considerar que es un particular que presta un servicio público no domiciliario. Además, considera que en materia de servicio de telefonía existen mecanismos creados por la ley a los cuales debe acudir el suscriptor o usuario en defensa de sus derechos, y no utilizar para ello la acción de tutela, más aún cuando el accionante no ha

probado que en este evento se haya producido un perjuicio irremediable, presupuesto indispensable para la prosperidad de la tutela. Por otra parte, en su opinión lo que el accionante pretende es que le sean protegidos derechos de carácter comercial, los que tienen un contenido de carácter patrimonial y que son derechos que no se protegen por vía de tutela. Señaló que la situación a que se refiere el accionante se halla prevista dentro de las cláusulas del contrato, y es así como se ha debido solucionar el conflicto que se presente en desarrollo del mismo. El accionado solicitó al Juez dar aplicación al artículo 26 del Decreto 2591, y en consecuencia ordenar la cesación de la actuación, en razón a que la solicitud elevada por el accionante está siendo satisfecha y sólo le pidió colaboración instaurando el denuncia correspondiente.

a. Contestación de Datacrédito

En contestación del 25 de febrero de 2003, COMPUTEC S.A., división de Datacrédito, dio respuesta a la presente acción de tutela en los siguientes términos: Hasta el momento de la contestación COMCEL no había registrado los pagos del señor Ricardo Julio Rueda Machado, razón por la cual no es posible eliminar el registro que ella maneja, puesto que ni siquiera el actor ha procedido a cancelar estas obligaciones. Dijo que “Como lo ha concebido la jurisprudencia constitucional la eliminación de los datos crediticios es procedente después de transcurrido un tiempo razonable que se cuenta precisamente a partir de la fecha de pago. En el presente caso no tenemos registro de que se haya producido dicha cancelación, lo cual hace completamente inviable la petición.” Además, manifestó que no encontró en sus archivos ningún reclamo elevado por el actor ante Datacrédito en relación con el estado de las obligaciones adquiridas por el accionante con la entidad COMCEL. Por esta razón, considera que la tutela es improcedente por cuanto el accionante acudió de manera inmediata y directa ante los jueces sin haber acudido en primera instancia ante Datacrédito.

II. DECISIONES JUDICIALES

Única Instancia

El Juzgado Cincuenta y Cinco Civil Municipal, en sentencia del cuatro (4) de marzo de dos mil

tres (2003), decidió denegar la acción de tutela interpuesta por Ricardo Julio Rueda Machado, en contra de la Empresa de Telefonía COMCEL. Consideró el juez de tutela que la presente acción es improcedente dada la existencia de otros mecanismos a los que puede acudir para que se adopte una decisión definitiva al problema suscitado por la facturación de dos líneas que el accionante aduce no haber solicitado. En su criterio, la tutela tampoco puede prosperar respecto del derecho fundamental de petición porque éste sólo opera respecto de los particulares en casos excepcionales, siempre que el afectado no cuente con otro medio de defensa judicial y se evidencie un perjuicio irremediable, lo que no acontece en el presente asunto. Respecto al derecho de habeas data, señala que la actualización de los datos del accionante depende del esclarecimiento de los hechos esgrimidos respecto de la falsedad de que dice fue víctima, por lo que se infiere que en este caso DATACRÉDITO no tiene responsabilidad alguna.

III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

A. Competencia

A. Fundamentos

a. El derecho fundamental al Habeas Data

El artículo 15 de la Carta Política consagra el derecho al habeas data en los siguientes términos:

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tiene derecho 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.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás

garantías consagradas en la Constitución.”

El Decreto 2591 de 1991, señala en su artículo 42 los casos en que la acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares. El numeral 6 del artículo se refiere al caso específico del habeas data: “Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”

En efecto, el derecho al habeas data es la facultad que tienen las personas de “conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan registrado sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”¹.

Entonces, para proteger el derecho fundamental al habeas data, procede la acción de tutela.

Del caso en concreto

El señor Ricardo Julio Rueda Machado, peticionario de la presente tutela, es titular de una línea celular de COMCEL desde marzo de 2002. Esta entidad de telefonía celular prestadora del servicio ha certificado el buen comportamiento del señor Rueda Machado, pues no presenta mora alguna en sus pagos. A pesar de esto, el accionante recibió notificaciones de COMCEL en las que lo calificaban en mora y con saldos pendientes de dos líneas celulares que él nunca autorizó, y respecto de las cuales no firmó contrato ni pagaré alguno. Por lo tanto presentó a COMCEL varios derechos de petición con el fin de que esta situación fuera aclarada. El 25 de febrero de 2003 recibió respuesta a sus solicitudes. COMCEL le comunicó que las líneas 310 8715149 y 310 8715150 “muy posiblemente fueron utilizadas ilegalmente en suscripción realizada por una persona inescrupulosa, ajena a COMCEL S.A, quien posiblemente utilizó una cédula falsa para dejarlo como responsable del contrato. Esta, como ustedes entenderán, es una conducta delictiva, expresamente tipificada en la ley 422 de 1998; por ello, materia de investigación por las autoridades competentes.” Así mismo aseguró haber obrado de buena fe y haber sido también víctima de los criminales.

Según el acervo probatorio allegado al expediente, el manejo crediticio de Ricardo Julio Rueda Machado es muy bueno. En efecto, por una parte, diferentes entidades crediticias certificaron su excelente comportamiento financiero. Por otra parte, COMCEL no lo tenía

reportado en mora en ninguno de los pagos por prestación de su servicio hasta que le empezaron a cobrar por el uso de las líneas que él no había solicitado y que de manera fraudulenta fueron reportadas a su nombre. No existe entonces razón alguna para que el señor Ricardo Julio Rueda Machado esté reportado en las centrales de datos por una supuesta mora correspondiente a deudas que él nunca adquirió y que son producto de un acto ilícito.

A pesar de que, en términos generales, la tutela no procede frente a entidades privadas prestadoras del servicio de telefonía móvil celular, por no ser éstas entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la Corte Constitucional aceptó² que cuando se trate de proteger el derecho al habeas data, y no diferencias de tipo netamente patrimonial, procede la acción de tutela. En este caso objeto de estudio no tendría ninguna lógica que el señor Ricardo Julio Rueda Machado tuviera que sufrir las consecuencias de un acto que no cometió, por consiguiente procederá la tutela a su favor. En este caso el derecho al habeas data de Ricardo Julio Rueda Machado está siendo vulnerado puesto que figura en la base de datos de Datacrédito³ sin haber incurrido en mora , y éste hecho le está trayendo consecuencias negativas⁴, al haber sido reportado en la base de datos de Computec.

IV. DECISIÓN

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

RESUELVE

PRIMERO: REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Cincuenta y Cinco Civil Municipal, el cuatro (4) de marzo de dos mil tres (2003), y en su lugar CONCEDER la acción de tutela a favor de Ricardo Julio Rueda Machado y en contra de COMCEL S.A.

SEGUNDO : ORDENAR a COMCEL S.A. que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del momento que tenga conocimiento de la presente sentencia rectifique la información suministrada a Computec, división de Datacrédito, respecto del señor Ricardo Julio Rueda Machado, teniendo en cuenta que las deudas existentes por concepto de las líneas telefónicas 310 8715149 y 310 8715150 no deben estar a su cargo.

TERCERO : Para los efectos del artículo 36 del decreto 2591 de 1991, el juzgado de origen hará las notificaciones y tomará las medidas conducentes para el cumplimiento de esta sentencia.

MARCO GERARDO MONROY CABRA

Magistrado

EDUARDO MONTEALEGRE LYNETT

Magistrado

ALVARO TAFUR GALVIS

Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA MENDEZ

Secretaria General

1 Sentencias T-578 de 2001, T-1427 de 2000, T-303 de 1998, SU-02 de 1995, T-197 de 1994, SU-008 de 1993, entre otras.

2 Sentencia T-271 de 2002, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra

3 Según el “Código de conducta, Manual de Caducidades de Computec”, Datacrédito es la división financiera de Computec S.A. y a través de ella opera una base de datos en la cual se recopila información sobre los hábitos de pago y demás elementos de comportamiento relevantes para transacciones de carácter crediticio. Entrega a sus clientes reportes de carácter integral sobre el comportamiento de las personas concernidas, los cuales sólo contienen los datos previamente recibidos de las distintas fuentes de información.

4 Caso contrario ocurrió en sentencia T-074 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández, en la que Héctor Naranjo García interpuso verbalmente acción de tutela ante el Juzgado Penal

Municipal (reparto) de la ciudad de Santiago de Cali, contra la empresa de telefonía celular “Comunicación Celular S. A. Comcel S. A.”, con el fin de que se le protegieran sus derechos fundamentales de petición y buen nombre. Sin embargo, los elementos de juicio demostraron que el derecho al buen nombre ni siquiera estuvo en peligro de ser vulnerado, porque la entidad accionada en modo alguno reportó como moroso al suscriptor.