

## Sentencia T-814/03

### DERECHO AL BUEN NOMBRE-Presupuesto para su protección

La protección del buen nombre tiene como presupuesto que la acción social de su titular corresponda con la fama o reputación que tiene en su entorno social. Sin embargo, las personas que hacen parte de este entorno también tienen derecho a conocer su conducta, ya que pueden verse afectadas por ella. Por lo tanto, en la práctica, el derecho al buen nombre suele entrar en tensión con el derecho a la información. Como resultado de esta tensión, el buen nombre limita el ejercicio del derecho a informar, imponiéndole al emisor un deber general de veracidad en relación con la información que transmite. En esa medida, cuando la información difundida se adecua a la realidad, en principio no se está vulnerando el derecho al buen nombre de la persona.

El deber de veracidad no consiste simplemente en la posibilidad de verificar la información transmitida, al margen de la forma de presentación de la información. Para que ésta pueda considerarse veraz, el emisor debe cumplir ciertos requerimientos en cuanto a la forma como transmite la información. La Corte ha cualificado el deber de veracidad de la información de forma diferente, dependiendo del ámbito o contexto en el cual opera el derecho en cada caso. La diferencia en el alcance de este deber obedece a que los derechos fundamentales en general tienen un valor relativo. Este valor depende de cuáles sean los bienes jurídicos con los cuales entren en tensión en el caso concreto. En ese orden de ideas, los derechos al buen nombre, a la honra, a la intimidad, etc., tienen un valor relativo –entre otras-, porque los bienes jurídicamente protegidos mediante la difusión de la información no siempre son los mismos. Por citar un ejemplo, si la información que se difunde es esencial para realizar un control político efectivo sobre el ejercicio del poder, el derecho al buen nombre debe ceder, dada la importancia que reviste el control político dentro de un sistema democrático. Por el contrario, si el contenido de la información no reviste mayor importancia desde el punto de vista constitucional, el derecho al buen nombre tendrá un mayor valor relativo en la decisión del caso concreto.

### DERECHO A LA INFORMACION-Deberes del emisor

En todo caso, sea cual fuere el interés jurídicamente protegido en el caso concreto, e independientemente de quién la transmita, la difusión de la información debe cumplir con

unos estándares mínimos. De tal modo, sin importar que se trate de información que se difunda por un medio masivo de comunicación, por una entidad bancaria, o por algún otro emisor diferente, la información debe ser veraz, imparcial, completa y precisa. A pesar de que la anterior sentencia se refirió específicamente a la información difundida por un medio de comunicación periodístico, las cualidades que enuncia resultan aplicables también, aun cuando de manera distinta, a la información transmitida por otros medios. Por otra parte, el alcance de los deberes del emisor de la información depende de distintas variables. En particular, la jurisprudencia de esta Corporación ha identificado las siguientes: a) la naturaleza de la información, b) el grado de difusión, c) el medio de difusión y, d) la presunción de buena fe del emisor.

DERECHO A LA INTIMIDAD-Protección/MEDIOS DE COMUNICACIÓN-Deber de veracidad relacionada con el tipo de información que se da sobre la persona/MEDIOS DE COMUNICACIÓN-Responsabilidad por la transmisión de la información puede variar

Esta Corporación ha sostenido que el alcance del deber de veracidad de los medios de comunicación está directamente relacionado con la naturaleza de la información que estén transmitiendo, pues no toda la información acerca de un individuo afecta su imagen pública en la misma medida. Hay algunos aspectos de la vida privada de las personas, que los medios de comunicación no pueden difundir sin afectar su esfera íntima, individual o familiar. Aun así, el ámbito de protección de la intimidad varía dependiendo de las personas, pues en ejercicio de su libertad individual éstas deciden hacer públicos distintos aspectos de su vida. Sin embargo, más allá de lo que atañe al derecho a la intimidad, la naturaleza de la información afecta en mayor o menor medida a las personas debido al valor atribuido socialmente a los distintos aspectos de la vida en comunidad. La importancia que socialmente se le otorga a algunos de tales aspectos, implica un mayor compromiso del buen nombre y de la honra de las personas, y por lo tanto, un mayor rigor en el manejo de la información. A manera de ejemplo, puede afirmarse que al transmitir información respecto de la responsabilidad penal de una persona, el emisor debe tener mayor cuidado que cuando se refiere a otros aspectos de la persona. De tal manera, la responsabilidad por la transmisión de la información será mayor o menor, dependiendo de su naturaleza.

SERVICIOS PUBLICOS-Importancia del pago oportuno por los usuarios

La realización de los principios de eficiencia y universalidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios requiere que los usuarios cancelen oportunamente sus deudas con las empresas que los prestan. En efecto, aun en un ambiente de libre competencia, el pago puntual de dichos servicios no sólo concierne a tales empresas, interesa a la sociedad en su conjunto. Para ampliar la cobertura del servicio, y que éste llegue a toda la población, sin que su costo excluya a las personas de escasos recursos, o a quienes habitan en regiones apartadas, el Estado debe garantizar que todos los usuarios realicen sus respectivos aportes. En primer lugar, porque como parte de las tarifas de los servicios, los usuarios cancelan un componente de subsidio que cumple una función de redistribución de la riqueza al interior de la sociedad. De tal forma, cuando el usuario no cancela el servicio, estos recursos no ingresan al sistema de redistribución. Por otra parte, la falta de pago impide la ampliación de la cobertura del servicio. Cuando estos recursos dejan de ingresar al capital de las empresas de servicios públicos, disminuye su capacidad económica, y esto detiene el proceso de ampliación de la cobertura en servicios públicos a sectores poblacionales marginados que carecen de ellos. De tal forma, al no pagar los servicios públicos, los usuarios están afectando negativamente a la población de menores recursos y a aquella con necesidades básicas insatisfechas.

DERECHO A LA INTIMIDAD-Alcance y mecanismos de protección

DERECHO A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR-Vulneración por instalación de mensaje en línea telefónica

La Corte encuentra que la instalación de un mensaje permanente en una línea residencial suspendida, en el que se “invita” a los deudores morosos del servicio de teléfono a cancelar sus deudas, vulnera el derecho a la intimidad personal y familiar. Por lo tanto, ordenará a la empresa Telecom, que ordene la remoción de la grabación interna, aun cuando la grabación externa que informa acerca de la suspensión del servicio no vulnera los derechos fundamentales de la demandante.

DERECHO A LA INFORMACIÓN Y DERECHO A LA INTIMIDAD-Vulneración cuando en entidades públicas se instala grabación mediante la cual se invita a cancelar deudas

La Corte debe aclarar que si bien la grabación interna resulta un instrumento que afecta la intimidad de manera desproporcionada cuando se instala en un lugar de residencia, éste no

es el caso tratándose de entidades públicas o privadas. Ello se debe en primer lugar, a que los inmuebles de tales entidades tienen una función por completo distinta a garantizar la privacidad de sus habitantes. En esa medida, este tipo de medidas no afectan la intimidad de quienes desarrollan sus actividades en ellas. Por otra parte, en tales establecimientos la grabación puede tener un carácter informativo y de difusión a un público más amplio, y que tiene un interés en que los servicios públicos se cancelen a tiempo para poder desempeñar su función. En esa medida, este tipo de grabaciones constituyen un mecanismo de control de la gestión administrativa (en relación al pago de los servicios) en las entidades públicas y privadas. En estos casos, la transmisión permanente de la grabación puede tener una finalidad informativa que permite controlar la gestión y exigir las responsabilidades pertinentes a la persona encargada de cancelar las facturas de servicios y evitar las consecuencias que la falta de pago tiene sobre la ampliación de la cobertura de servicios públicos a los demás sectores de la población.

Referencia: expediente T-680150

Asunto: Acción de tutela interpuesta por Flor Stella Ramos Castillo contra Telbuenaventura y Telecom

Magistrado Ponente:

Dr. RODRIGO ESCOBAR GIL

Bogotá, D. C., diecisiete (17) de septiembre de dos mil tres (2003).

La Sala Quinta de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Rodrigo Escobar Gil, Presidente, Marco Gerardo Monroy Cabra y Eduardo Montealegre Lynett, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha pronunciado la siguiente

SENTENCIA

dentro del proceso de revisión del fallo proferido por el Tribunal Superior del Distrito de Buga  
-Sala Penal-

I. ANTECEDENTES

## 1. La solicitud

La demandante solicita que se protejan sus derechos al buen nombre y a la igualdad, presuntamente vulnerados por las entidades demandadas, y que no se siga difundiendo la deuda que tiene con dichas empresas cada vez que alguien marca el número de teléfono de su residencia.

## 2. Hechos

2.1 La demandante es suscriptora del servicio de telefonía prestado por las empresas demandadas.

2.2 Durante dos meses, no canceló el servicio de telefonía prestado por dichas entidades, por lo cual éstas suspendieron el servicio.

2.3 Además de la suspensión del servicio, las entidades demandadas instalaron un mecanismo mediante el cual, cada vez que alguien marca su número de teléfono suena una grabación en la que se informa a quien llama, que el número marcado fue desconectado por falta de pago.

## 3. Fundamento de la acción

La demandante considera que las dos entidades demandadas están publicitando la deuda que tiene con ellas. Sostiene que esta publicidad por vía telefónica, le configura un perjuicio moral y material, toda vez que las personas que marcan su número, se enteran de su situación financiera. Por lo tanto, esta conducta altera su tranquilidad y sus derechos al buen nombre y al trato igualitario frente a los demás usuarios del sistema.

Sostiene además, que esta conducta es propia de la delincuencia, y que no está permitida por la Constitución ni por la ley, ya que “los chepitos fueron proscritos por la propia Corte”.

## 4. Respuesta de las entidades demandadas

### 4.1 Respuesta del representante de Telbuenaventura

El representante legal de Telbuenaventura S.A. E.S.P., afirma que esta empresa efectivamente es el operador del servicio telefónico en esa ciudad. En esa medida, suscribió

un contrato de condiciones uniformes con la demandante, en el cual se establece la suspensión como consecuencia de la falta de pago de dos facturas consecutivas. Sostiene que la demandante adeuda cuatro facturas, razón por la cual le fue suspendido el servicio.

Informa que la empresa demandada ha enviado varios oficios a Telecom, quien opera la central telefónica en el centro de la ciudad, para que la “música” que anuncia la deuda de la demandante sea retirada. A pesar de ello, indica que estas comunicaciones no han tenido efecto en este caso. Por otra parte, sostiene que esta música hace referencia a Telecom, y no a Telbuenaventura, con lo cual aduce que fue aquella, y no ésta la que instaló el mecanismo de grabación.

#### 4.2 Respuesta del representante de Telecom

Además de reiterar la información en relación con la mora de la demandante, el representante de Telecom sostiene que la grabación que instala la empresa en nada vulnera los derechos de los deudores. Afirma que se trata de dos grabaciones distintas. Una de ellas, la que escuchan quienes marcan el número asignado al deudor, informa que la línea se encuentra suspendida, sin especificar la razón, que puede ser distinta a la falta de pago. La otra, que escucha únicamente el deudor, o quien descuelga el auricular en su residencia, es de carácter personal, y lo invita a arreglar su situación financiera con la empresa.

#### 1. Decisión de Primera Instancia

El Juzgado Tercero Penal de Circuito de Buenaventura, mediante sentencia de octubre 21 de 2002, denegó el amparo solicitado. Para adoptar su decisión, el juzgado de primera instancia toma como punto de partida el contenido de la comunicación que se escucha al marcar el número suspendido, el cual considera que no vulnera el derecho a la intimidad o al buen nombre del demandante. En particular, sostiene que en ningún momento se vulneraron los derechos a la intimidad o al buen nombre, porque la grabación que escuchan las personas que llaman a la línea no precisa la razón por la cual se encuentra suspendida. En esa medida, no es cierto que se esté difundiendo información acerca de la deuda de la demandante. Por otra parte, la grabación que invita al usuario a ponerse al día en la cuenta tampoco publicita la deuda, toda vez que ésta la escucha únicamente el usuario al levantar el auricular del teléfono cuya línea se encuentra suspendida.

## 2. Impugnación

La demandante impugnó la decisión de primera instancia, por considerar que el juez no había corroborado la afirmación de los demandados, en el sentido de que existir situaciones distintas a la falta de pago que acarrearán la suspensión. Por otra parte reitera que no objeta la suspensión del servicio por parte de las entidades demandadas. Al contrario, reconoce que esta suspensión es consecuencia de su falta de pago. La actuación que la demandante censura es la instalación del mensaje que informa que su número telefónico se encuentra suspendido, pues esta sola circunstancia indica la falta de pago, ya que “todos (los) usuarios , y suscriptores de Buenaventura sabemos que esta música (sic) solo aparece en los abonados suspendidos por falta de pago.”

## 3. Decisión de Segunda Instancia

El Tribunal Superior de Distrito Judicial de Buga -Sala Penal-, mediante Sentencia de febrero 28 de 2003, decidió revocar la Sentencia de primera instancia, y en su lugar conceder la protección solicitada, ordenando a las empresas accionadas desinstalar la grabación que informa a quienes llaman, que la línea telefónica ha sido suspendida. Así mismo, advierte a dichas entidades que en el futuro se abstengan de realizar conductas que atenten contra los derechos de la demandante.

En concepto del tribunal de segunda instancia, el mensaje que informa que el número telefónico se encuentra suspendido tiene una finalidad persuasiva, que pretende que el usuario se vea sometido a la presión producida por el conocimiento público de su condición de deudor del servicio de telefonía. Sin embargo, agrega, este mecanismo resulta innecesario, pues la ley 142 de 1994, establece los medios necesarios para que las empresas prestadoras de servicios públicos recuperen las deudas de los usuarios. Siendo titulares de prerrogativas que privilegian su posición contractual, como lo son la suspensión y cancelación del servicio, y el cobro ejecutivo de las facturas adeudadas, las empresas de servicios públicos no pueden hacer uso de mecanismos adicionales no previstos en la ley, para obtener el pago del servicio.

## II. FUNDAMENTOS JURIDICOS

### 1. Competencia

La Corte Constitucional es competente, a través de esta Sala de Revisión, para revisar la sentencias proferidas dentro de los procesos de la referencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 86 y 241 numeral 9º de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991.

## 2. Procedencia de la acción de tutela

En el presente caso, la demandante solicita la protección de su derecho al buen nombre, por la presunta acción de dos entidades de carácter estatal, de instalar un mecanismo de grabación que anuncia la suspensión del servicio de telefonía domiciliaria. En la medida en que se trata de actuaciones de entidades públicas, serían procedentes las acciones ante lo contencioso administrativo. Sin embargo, de acudirse a tales acciones, la grabación telefónica se mantendría hasta tanto no se adoptara una decisión definitiva, una vez surtido el trámite del proceso ante la jurisdicción contenciosa administrativa. El mantenimiento de la grabación durante el prolongado período de duración de estos procesos, implicaría un perjuicio imposible de restablecer para el derecho al buen nombre de la demandante. En esa medida la tutela es procedente desde un punto de vista formal, pues un proceso ante la jurisdicción contenciosa administrativa en el presente caso no proveería una protección eficaz del derecho al buen nombre de la demandante.

## 3. Análisis de fondo

### 3.1 Planteamiento del problema jurídico

La demandante alega que la grabación telefónica que escuchan quienes marcan su número de teléfono resulta lesiva de su derecho al buen nombre y a la igualdad, pues sostiene que el sólo anuncio de que la línea se encuentra suspendida implica la falta de pago. Por su parte, una de las entidades demandadas, Telecom, aduce que la grabación no vulnera los derechos fundamentales de la demandante, pues en ella no se especifica la causa de la suspensión, la cual, agrega, puede obedecer a distintas razones. Este argumento, acogido por el a quo, es rebatido por el ad quem, quien aduce que se trata de un mecanismo sancionatorio, no previsto en la ley. Para sustentar su posición, el juez de segunda instancia dice que la entidad demandada cuenta con otros medios para proteger sus intereses contractuales, y que utilizar la grabación constituye un abuso de la posición contractual dominante que ostenta la empresa. El problema jurídico que corresponde resolver a esta Corporación,

consiste en establecer si la instalación de los mensajes por parte de Telecom, constituye un mecanismo sancionatorio que amenaza o vulnera los derechos fundamentales de la demandante.

Por otra parte, la empresa demandada instaló una segunda grabación, que escuchan exclusivamente quienes descuelgan el auricular en la residencia de la demandante. En esta grabación, la empresa “invita” a la demandante a ponerse al día con la deuda. Por lo tanto, la Corte debe establecer si la instalación de esta segunda grabación conculca los derechos fundamentales de la demandante, en particular, su derecho a la intimidad. Aun cuando la señora Ramos no alega que se estén vulnerando sus derechos, como consecuencia de esta segunda grabación, la Corte debe pronunciarse al respecto, en virtud de su función oficiosa de proteger los derechos fundamentales de las personas.

Por lo tanto, la Corte analizará por separado los efectos que cada una de las dos grabaciones tiene sobre los derechos fundamentales de la demandante.

3.2 Los derechos al buen nombre y a la intimidad, frente al derecho a estar informado: el análisis de la grabación que escuchan quienes marcan el número de teléfono de la demandante

El derecho al buen nombre ha sido definido por esta Corporación, como la protección que se otorga a los individuos frente a la difusión de informaciones que no correspondan a la realidad, y que en esa medida, alteren injustificadamente la reputación que tienen en su entorno social. En palabras de la Corte:

El derecho al buen nombre puede ser definido como el derecho que tiene todo individuo a una buena opinión o fama, adquirida en razón a la virtud y al mérito, y como consecuencia necesaria de sus acciones personales. Es, en ese orden de ideas, uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social, y un factor intrínseco de la dignidad humana que a cada persona debe ser reconocida tanto por el Estado, como por la sociedad. Son contrarias al buen nombre de las personas, las informaciones que ajenas a la verdad y emitidas sin justificación alguna, de manera directa o personal o a través de los medios de comunicación, distorsionen el prestigio social que un individuo ha adquirido y socaven, en consecuencia, la confianza y la imagen que tiene la persona en su entorno social. Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha concluido que quien incumple sus obligaciones y persiste en el

incumplimiento, se encarga él mismo de ocasionar la pérdida de la aceptación de la que gozaba en sociedad y no puede, por tanto, aspirar a que se lo reconozca públicamente como persona digna de crédito. Eso mismo acontece en los diversos campos de la vida social, en los cuales la conducta que una persona observa, cuando es incorrecta, incide por sí sola, sin necesidad de factores adicionales y de una manera directa, en el desprestigio de aquella.” Sentencia T-977/99 (M.P. Alejandro Martínez Caballero)

En virtud de la anterior definición, la protección del buen nombre tiene como presupuesto que la acción social de su titular corresponda con la fama o reputación que tiene en su entorno social. Sin embargo, las personas que hacen parte de este entorno también tienen derecho a conocer su conducta, ya que pueden verse afectadas por ella. Por lo tanto, en la práctica, el derecho al buen nombre suele entrar en tensión con el derecho a la información. Como resultado de esta tensión, el buen nombre limita el ejercicio del derecho a informar, imponiéndole al emisor un deber general de veracidad en relación con la información que transmite. En esa medida, cuando la información difundida se adecua a la realidad, en principio no se está vulnerando el derecho al buen nombre de la persona. Al respecto, la Corte en otro pronunciamiento, sostuvo:

“- El derecho al buen nombre es esencialmente un derecho de valor porque se construye por el merecimiento de la aceptación social, esto es, gira alrededor de la conducta que observe la persona en su desempeño dentro de la sociedad. La persona es juzgada por la sociedad que la rodea, la cual evalúa su comportamiento y sus actuaciones de acuerdo con unos patrones de admisión de conductas en el medio social y al calificar aquellos reconoce su proceder honesto y correcto. Por lo tanto, no es posible reclamar la protección al buen nombre cuando el comportamiento de la persona no le permite a los asociados considerarla como digna o acreedora de un buen concepto o estimación.” (resaltado fuera de texto) SU-056 de 1995, M.P. Antonio Barrera Carbonell.

Sin embargo, el deber de veracidad no consiste simplemente en la posibilidad de verificar la información transmitida, al margen de la forma de presentación de la información. Para que ésta pueda considerarse veraz, el emisor debe cumplir ciertos requerimientos en cuanto a la forma como transmite la información.

La Corte ha cualificado el deber de veracidad de la información de forma diferente,

dependiendo del ámbito o contexto en el cual opera el derecho en cada caso. La diferencia en el alcance de este deber obedece a que los derechos fundamentales en general tienen un valor relativo. Este valor depende de cuáles sean los bienes jurídicos con los cuales entren en tensión en el caso concreto. En ese orden de ideas, los derechos al buen nombre, a la honra, a la intimidad, etc., tienen un valor relativo –entre otras-, porque los bienes jurídicamente protegidos mediante la difusión de la información no siempre son los mismos. Por citar un ejemplo, si la información que se difunde es esencial para realizar un control político efectivo sobre el ejercicio del poder, el derecho al buen nombre debe ceder, dada la importancia que reviste el control político dentro de un sistema democrático. Por el contrario, si el contenido de la información no reviste mayor importancia desde el punto de vista constitucional, el derecho al buen nombre tendrá un mayor valor relativo en la decisión del caso concreto.

En todo caso, sea cual fuere el interés jurídicamente protegido en el caso concreto, e independientemente de quién la transmita, la difusión de la información debe cumplir con unos estándares mínimos. De tal modo, sin importar que se trate de información que se difunda por un medio masivo de comunicación, por una entidad bancaria, o por algún otro emisor diferente, la información debe ser veraz, imparcial, completa y precisa. En la Sentencia T-080/93 (M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz), la Corte enunció entre otros estos tres aspectos de la siguiente manera:

“3. Las libertades de expresión e información tienen un límite constitucional implícito en los derechos a la honra y al buen nombre (CP arts. 15 y 95-1). El parámetro exigible al medio de comunicación en la difusión de informaciones que pueden lesionar estos derechos fundamentales es el de que las informaciones no estén basadas en hechos falsos -información veraz-, que el periodista desconozca la falsedad de los mismos al dar a conocer públicamente la noticia -información imparcial-, que el medio noticioso, con un mínimo de investigación, no habría podido comprobar su falsedad -información completa-, y que la información corresponda de manera precisa a los hechos realmente sucedidos -información exacta-.”

A pesar de que la anterior sentencia se refirió específicamente a la información difundida por un medio de comunicación periodístico, las cualidades que enuncia resultan aplicables también, aun cuando de manera distinta, a la información transmitida por otros medios. En este sentido, por ejemplo, la Corte ha avalado la posibilidad de que ciertas entidades

privadas, como los bancos, transmitan información de sus clientes a las centrales de riesgo, siempre y cuando la información que transmitan sea veraz, completa y precisa, que para ese caso significa que esté actualizada. Por supuesto, como atributo de la información, la imparcialidad será una cualidad aplicable principal, aunque no exclusivamente, a los medios periodísticos, y en general, a aquellos en los cuales el tipo de información y la forma como se transmite, supongan un mayor riesgo de parcialidad. Con todo, al menos el carácter veraz, completo y preciso de la información, resultan pertinentes -aun cuando su alcance sea diferente- en relación con los diferentes posibles emisores de información.

Por otra parte, el alcance de los deberes del emisor de la información depende de distintas variables.<sup>1</sup> En particular, la jurisprudencia de esta Corporación ha identificado las siguientes: a) la naturaleza de la información, b) el grado de difusión, c) el medio de difusión<sup>2</sup> y, d) la presunción de buena fe del emisor.<sup>3</sup>

Esta Corporación ha sostenido que el alcance del deber de veracidad de los medios de comunicación está directamente relacionado con la naturaleza de la información que estén transmitiendo, pues no toda la información acerca de un individuo afecta su imagen pública en la misma medida.<sup>4</sup> Hay algunos aspectos de la vida privada de las personas, que los medios de comunicación no pueden difundir sin afectar su esfera íntima, individual o familiar.<sup>5</sup> Aun así, el ámbito de protección de la intimidad varía dependiendo de las personas, pues en ejercicio de su libertad individual éstas deciden hacer públicos distintos aspectos de su vida. Sin embargo, más allá de lo que atañe al derecho a la intimidad, la naturaleza de la información afecta en mayor o menor medida a las personas debido al valor atribuido socialmente a los distintos aspectos de la vida en comunidad. La importancia que socialmente se le otorga a algunos de tales aspectos, implica un mayor compromiso del buen nombre y de la honra de las personas, y por lo tanto, un mayor rigor en el manejo de la información. A manera de ejemplo, puede afirmarse que al transmitir información respecto de la responsabilidad penal de una persona, el emisor debe tener mayor cuidado que cuando se refiere a otros aspectos de la persona. De tal manera, la responsabilidad por la transmisión de la información será mayor o menor, dependiendo de su naturaleza.

En la situación bajo estudio, la demandante alega que al anunciar que la línea se encuentra suspendida a quienes marcan su número telefónico, las entidades demandadas están transmitiendo al público su situación económica, y que ello constituye una violación de su

buen nombre y de su honra. En esa medida, el aspecto del buen nombre que se pretende proteger es el de su credibilidad económica y comercial. La caracterización del ámbito del buen nombre no significa que la protección tenga un significado exclusivamente monetario, pues la credibilidad económica y comercial de una persona incide sobre un conjunto más o menos amplio de aspectos de su vida cotidiana, que trascienden a aspectos de su libertad y personalidad.

Sin embargo, en relación con las consecuencias de la grabación, la demandante no menciona la ocurrencia –comprobada o probable– de un perjuicio. En esa medida, no puede afirmarse que se haya producido una vulneración del buen nombre, pues, como se dijo anteriormente, esta supone una lesión de su imagen ante la sociedad. La necesidad de que haya una lesión para comprobar la afectación del buen nombre no implica que se deba demostrar empíricamente el detrimento de la imagen social de la persona, y su relación de causalidad con la difusión de la información. Sin embargo, la relativa laxitud probatoria en esta materia no significa que pueda atribuírsele un carácter lesivo a la información, al margen de cualquier parámetro objetivo de valoración. La lesión puede inferirse del conocimiento público de la información, a partir de indicios o de las máximas de la experiencia y de la razón. Para ello entonces, el juez debe concentrarse en las consecuencias probables de la difusión, teniendo como parámetro el contenido mismo de la información.

En el presente caso, el mensaje no hace alusión a las causas de la suspensión. En particular, no se hace una referencia explícita a la causa de la suspensión, ni a la situación económica de la demandante. Sin embargo, ésta sostiene que en el contexto social en que ella se desenvuelve, el solo anuncio de suspensión es indicativa de la falta de pago, y por lo tanto, de su condición económica. Aun más, en este sentido, el ad quem agrega que se trata de una sanción que unilateralmente impone la empresa por la falta de pago.

Para la Corte los anteriores argumentos no son de recibo, por dos razones principales. En primer lugar, porque la suspensión de los servicios públicos no obedece exclusivamente a la falta de pago del usuario. Como lo indican los artículos 138 y 139 de la Ley 142 de 1994, estos se pueden suspender de común acuerdo entre el usuario y la empresa, o por motivos de interés en la prestación del servicio, para efectuar las reparaciones necesarias, o porque las condiciones del inmueble suponen un riesgo para la prestación del mismo. En segundo lugar, porque no hay nada en el contenido del mensaje que permita atribuirle un carácter

sancionatorio, y por el contrario, debe presumirse la buena fe de la entidad demandada. En esa medida, al juez le corresponde evaluar objetivamente la actuación de la entidad demandada, sin atribuirle objetivos o intenciones específicos, cuando no hay fundamento para hacerlo. Al analizar esta actuación objetivamente, puede observarse que el anuncio de suspensión del servicio telefónico -de hecho- cumple la función de informar a los demás usuarios del sistema que es imposible comunicarse con el usuario a través de este sistema. En esa medida, el anuncio evita que las personas continúen marcando el número de manera indefinida, y permite que intenten otros medios para comunicarse con los usuarios cuyo servicio se encuentra suspendido.

Por otra parte, tanto el grado de difusión del mensaje, como el medio o canal utilizado, son consistentes con la función comunicadora del mensaje y descartan que tenga un carácter sancionatorio. En efecto, la difusión del mensaje se limita a informar de manera pasiva a aquellas personas que intentan comunicarse con el usuario de la línea suspendida. Otra sería la situación si la empresa desbordara este grado de difusión, llamando indiscriminadamente a otras líneas telefónicas, informándoles que esa línea se encuentra suspendida. Al dirigir la información a receptores indeterminados, se rompería la presunción de la función informativa del mensaje. En esa medida, podría afirmarse razonablemente que la actuación de la empresa está dirigida a sancionar al usuario incumplido, y que con ello se está afectando su buen nombre. Del mismo modo, habría lugar a presumir este carácter sancionatorio, si la empresa hubiera utilizado un medio o canal de comunicación diferente, por ejemplo publicando en un medio escrito los números y los nombres de los usuarios de líneas telefónicas suspendidas. En este caso, la función comunicativa del mensaje también sería dudosa, pues no habría una relación directa entre la agilización de la comunicación con los usuarios suspendidos y el interés de los receptores de dicha información. De tal modo, en la medida en que el anuncio se limita a informar la suspensión de la línea a quienes llaman a ella, no sólo no afecta los derechos del usuario, sino que favorece su interés en tener una comunicación efectiva con el resto de la comunidad.

Por lo anterior, la Corte concluye que la naturaleza del mensaje, su grado de difusión, y el canal utilizado para transmitirlo, cumplen razonable, adecuada y proporcionalmente, la función de informar a los usuarios que deben comunicarse de otro modo con el usuario, y ello va en procura de sus propios intereses. Por lo tanto, no se accederá a la protección solicitada en relación con el derecho al buen nombre de la demandante.

### 3.3 El pago oportuno de los servicios frente al derecho a la intimidad de los usuarios: análisis de la grabación interna que invita al usuario a pagar su deuda con la empresa de teléfonos

Por otra parte, la entidad demandada instaló una grabación que escuchan las personas que descuelgan el auricular, por medio de la cual la empresa de teléfonos invita al usuario a ponerse al día en la deuda. Corresponde a esta Corporación establecer si una intervención semejante sobre este canal de comunicación, vulnera el derecho a la intimidad de la demandante, a pesar de que la línea se encuentre suspendida. Para ello, es necesario tener en cuenta que la grabación intenta persuadir a los usuarios suspendidos de que cancelen sus deudas con la empresa de teléfonos, ponderando este objetivo frente a la preservación de la esfera privada de la demandante.

La realización de los principios de eficiencia y universalidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios requiere que los usuarios cancelen oportunamente sus deudas con las empresas que los prestan. En efecto, aun en un ambiente de libre competencia, el pago puntual de dichos servicios no sólo concierne a tales empresas, interesa a la sociedad en su conjunto. Para ampliar la cobertura del servicio, y que éste llegue a toda la población, sin que su costo excluya a las personas de escasos recursos, o a quienes habitan en regiones apartadas, el Estado debe garantizar que todos los usuarios realicen sus respectivos aportes. En primer lugar, porque como parte de las tarifas de los servicios, los usuarios cancelan un componente de subsidio que cumple una función de redistribución de la riqueza al interior de la sociedad. De tal forma, cuando el usuario no cancela el servicio, estos recursos no ingresan al sistema de redistribución. Por otra parte, la falta de pago impide la ampliación de la cobertura del servicio. Cuando estos recursos dejan de ingresar al capital de las empresas de servicios públicos, disminuye su capacidad económica, y esto detiene el proceso de ampliación de la cobertura en servicios públicos a sectores poblacionales marginados que carecen de ellos. De tal forma, al no pagar los servicios públicos, los usuarios están afectando negativamente a la población de menores recursos y a aquella con necesidades básicas insatisfechas.

En esta medida, es completamente razonable que las empresas hagan uso de todos los mecanismos legales a su alcance para recaudar el pago por los servicios públicos domiciliarios que ellas prestan. Sin embargo, aun cuando el recaudo de los servicios sea un objetivo razonable, no justifica la utilización de mecanismos desproporcionados que afecten

los derechos fundamentales de los usuarios. Teniendo en cuenta esta perspectiva, entra la Corte a hacer un análisis de la grabación interna instalada por la empresa en la línea de la demandante, como mecanismo de persuasión para obtener el pago de las sumas adeudadas. Para ello es necesario hacer unas breves consideraciones en relación con el contenido y alcance del derecho a la intimidad.

Los derechos mediante los cuales se protege la privacidad de individuos y familias operan de manera distinta, dependiendo de si sólo se pretende proteger frente a la intromisión de terceros, o si además se quiere impedir la exteriorización o difusión no autorizadas de aspectos de su vida. Aun cuando en los dos casos se protege la libertad individual, en el primero, el ámbito de protección tiene un carácter general, como facultad de actuar en privado sin la interferencia de terceros. En el segundo, la protección se extiende a un campo específico de la libertad: la autodeterminación informativa. Como se dijo anteriormente, en el presente caso no se está divulgando información acerca de la vida íntima de la demandante o de su familia. Resta saber si se está interfiriendo en su capacidad de actuar dentro de un espacio privado, reservado al individuo y a su familia.

La intimidad personal y familiar no sólo protege la capacidad de autodeterminación individual frente a amenazas físicas sobre un espacio privado. Esta protección se extiende a diferentes ámbitos en los cuales las personas desarrollan ciertas actividades, con la esperanza de no tener interferencias de las demás personas. En efecto, el artículo 15 de la Carta protege la privacidad de las comunicaciones interpersonales, de la correspondencia, y de los libros de comercio. En todos estos casos, el ámbito de protección de la intimidad se extiende más allá del concepto de espacio en sentido estricto. En esa medida, aun cuando el espacio dentro del cual se desarrolla una determinada conducta es un criterio importante para establecer si está dentro del ámbito de protección de la intimidad, no es el único parámetro.

Por otra parte, dentro del espacio privado, la intimidad protege a los individuos frente a interferencias de diversa índole. Esta protección no sólo se logra garantizando los derechos sobre la propiedad individual. Esta protección implica también la facultad de actuar dentro de un espacio privado sin interferencias visuales, sonoras u olfativas. Ello no significa que en aras de proteger la intimidad dentro de un espacio privado deban anularse las libertades individuales de los demás. Por el contrario, la vida en comunidad supone la necesidad de armonizar la intimidad con otras libertades y derechos individuales, de tal modo que se

sacrifique lo menos posible el contenido de cada uno de ellos. Por tal motivo, al sopesar la intimidad frente a otros derechos y libertades, es necesario tener en cuenta el grado de invasión de la esfera privada.

En el presente caso, puede sostenerse que la grabación que invita a cancelar la deuda no constituye una intromisión en el ámbito interno del hogar de la demandante, pues ésta sólo se escucha cuando alguien descuelga el teléfono. Descolgar el auricular muestra una intención de comunicarse con el exterior, por fuera de la esfera íntima del hogar. En esa medida, no estaría afectándose el derecho a la intimidad, pues la conducta en sí misma implica el ánimo de su titular de salirse del ámbito protegido por el derecho. Sin embargo, la grabación implica una interferencia en otro de los ámbitos protegidos por el derecho a la intimidad: el de la comunicación privada. Ahora bien, podría alegarse que en todo caso este medio de comunicación se encuentra suspendido, y que, por lo tanto, no se está invadiendo la intimidad de la demandante. Si ésta pretende librarse de la interferencia que supone la grabación en su vida privada, sólo debe abstenerse de descolar el teléfono. Al fin y al cabo, no tiene ningún objeto hacerlo, pues la línea se encuentra suspendida.

A pesar de su simpleza, el anterior razonamiento no resulta válido. ¿Cuál es el objeto de instalar una grabación que sólo escuchan los habitantes de una residencia, en la que se les invita a cancelar una deuda que ya conocen? Precisamente por tratarse de una línea suspendida, la grabación carece de objeto si no es como mecanismo de presión a los usuarios morosos. En esa medida, el objeto de la grabación trasciende lo meramente informativo. Para tales efectos, sería suficiente que los usuarios suspendidos escucharan el mensaje una sola vez, o que la empresa enviara un número razonable de facturas, informándoles que se deben poner al día en el pago del servicio del teléfono. Sin embargo, instalar una grabación permanente en una línea telefónica suspendida, al interior de un lugar de residencia, no puede tener un objeto diferente al de constituir un mecanismo de presión. Sin embargo, un mecanismo semejante resulta desproporcionado cuando se efectúa mediante la invasión del “espacio” reservado exclusivamente a sus habitantes. Esta actuación de la empresa resulta desproporcionada, de la misma manera en que lo sería si decide saturar a los usuarios morosos, enviándoles facturas permanentemente a sus lugares de residencia.

En uno y otro caso, todo el mecanismo de persuasión está estructurado sobre una

intromisión, “una molestia” de la vida privada que los individuos llevan a cabo al interior de su hogar, para obtener de ellos una cierta conducta. Recurrir a este tipo de instrumentos, invadiendo incluso la privacidad de su hogar, supone una concepción en exceso determinista de la conducta humana. Según esta concepción, los individuos son incapaces de adquirir un verdadero sentido de responsabilidad frente a sus obligaciones, si el Estado o la sociedad no los están presionando permanentemente aun dentro de su hogar. Esta concepción resulta completamente contraria a la filosofía que inspira la Constitución, basada en la dignidad humana, como capacidad del individuo para elegir, y asumir los compromisos y responsabilidades con fundamento en su libre elección.

La Corte se ha pronunciado en algunas oportunidades sobre casos semejantes, en los que los acreedores pretenden presionar directamente a sus deudores mediante la invasión de su privacidad. En tal sentido, ha reiterado la importancia de que los conflictos entre particulares se resuelvan en la esfera pública, resaltando la importancia que para tal efecto tiene la administración de justicia. A través de ésta, el Estado garantiza el pago de las deudas y a la vez regula y controla los medios disponibles a los particulares, para obtener el pago de sus acreencias. Así, en la Sentencia T412/92 (M.P. Alejandro Martínez Caballero), la Corte estableció que la práctica que desarrollaban los denominados “chepitos” constituía un mecanismo de intimidación y molestia de los acreedores, que vulneraba la intimidad y el buen nombre de los deudores, y resultaba inadmisibles desde el punto de vista constitucional. En aquella oportunidad, la Corte sostuvo:

“Una de las características de un Estado de Derecho es que ofrece su jurisdicción a los particulares, como última instancia, para la solución de los conflictos que surgen de las relaciones sociales. Es así como la Constitución de 1991 estableció en el artículo 229 el derecho de toda persona para acceder libremente a la administración de justicia. La administración de justicia es una función pública, cuyas decisiones son independientes y cuyas actuaciones serán públicas y permanentes, con las excepciones que fije la ley. Con el fin de evitar que los procedimientos sean utilizados para obstaculizar la administración de justicia, se dispone que en las actuaciones prevalecerá el derecho sustancial. Así mismo, se establece en el artículo 228 de la Carta los parámetros necesarios para que la justicia sea eficaz, al determinar que los términos procesales se observarán con diligencia y su incumplimiento será sancionable. En consecuencia, la solución coactiva, pero imparcial y pacífica, de las controversias o conflictos, constituye el objeto propio de la función

jurisdiccional.

“El hombre ha realizado con el correr de los tiempos un proceso de racionalización en la forma y en los medios para solucionar sus conflictos, cristalizar sus aspiraciones y satisfacer sus necesidades. Es así como pasó de la barbarie inicial a un civilizado monopolio de la fuerza y de la administración de justicia en manos del Estado. Todo lo anterior con el fin de cumplir con lo determinado en el artículo 2º de la Carta, que establece como fin esencial del Estado, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; y de facilitar la realización del principio consignado en el artículo 95 numeral 4º, que consagra los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica.”

Agregando más adelante, con respecto a la relación entre el artículo 15 de la Constitución, y los principios fundamentales del Estado:

“En el inciso 2º del artículo 2º de la Constitución se consagra que las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia en sus vidas, honra, bienes, creencias y en los demás derechos y libertades. Como quiera que existen artículos expresos referentes al derecho a la vida, a los bienes, a la religión y creencias, y a las libertades de la persona humana, se creyó conveniente consagrar normas que prescriban el deber del Estado y de los particulares de proteger la esfera interna de las personas.<sup>2</sup>

“El artículo 15 de la Constitución relativo al derecho a la intimidad, contiene una zona de reserva para la propia persona, de la que quedan excluidos los demás, a menos que la persona protegida decida voluntariamente compartir dicho ámbito. Contiene dicho artículo, entre otros, los derechos a la intimidad personal y familiar, al buen nombre, al habeas data y a la inviolabilidad de la correspondencia y demás formas de comunicación privada. Todos estos derechos están unidos por su finalidad, cual es la de aislar a la persona de las injerencias de terceros, así como proteger su imagen.”

“Además es conducente prevenir a la organización privada CRESISTEMAS S.A., para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones que dieron mérito a la tutela, y que, si procediere de modo contrario, será sancionada de acuerdo con lo establecido en los artículos 24, 52 y 53 del Decreto 2591 de 1991.

“Es la Superintendencia de Sociedades, de conformidad con el literal a), del numeral 6º, del

artículo 267 del Código de Comercio, la entidad llamada a ejercer estricta vigilancia sobre las sociedades, para determinar si éstas realizan actividades intimidatorias con el propósito de lograr sus objetos sociales.

“Igualmente, respecto de las personas naturales en particular, se compulsarán copias a la autoridad competente de conformidad con el artículo 1º de la Ley 23 de 1.991, para la investigación de la contravención especial denominada “Ejercicio arbitrario de las propias razones”, y para que se determine si la misma conducta de los cobradores también encuadra en otro u otros tipos penales.”

En ese mismo orden de ideas, la Corte encuentra que la instalación de un mensaje permanente en una línea residencial suspendida, en el que se “invita” a los deudores morosos del servicio de teléfono a cancelar sus deudas, vulnera el derecho a la intimidad personal y familiar. Por lo tanto, ordenará a la empresa Telecom, que ordene la remoción de la grabación interna, aun cuando la grabación externa que informa acerca de la suspensión del servicio no vulnera los derechos fundamentales de la demandante.

Con todo, la Corte debe aclarar que si bien la grabación interna resulta un instrumento que afecta la intimidad de manera desproporcionada cuando se instala en un lugar de residencia, éste no es el caso tratándose de entidades públicas o privadas. Ello se debe en primer lugar, a que los inmuebles de tales entidades tienen una función por completo distinta a garantizar la privacidad de sus habitantes. En esa medida, este tipo de medidas no afectan la intimidad de quienes desarrollan sus actividades en ellas. Por otra parte, en tales establecimientos la grabación puede tener un carácter informativo y de difusión a un público más amplio, y que tiene un interés en que los servicios públicos se cancelen a tiempo para poder desempeñar su función. En esa medida, este tipo de grabaciones constituyen un mecanismo de control de la gestión administrativa (en relación al pago de los servicios) en las entidades públicas y privadas. En estos casos, la transmisión permanente de la grabación puede tener una finalidad informativa que permite controlar la gestión y exigir las responsabilidades pertinentes a la persona encargada de cancelar las facturas de servicios y evitar las consecuencias que la falta de pago tiene sobre la ampliación de la cobertura de servicios públicos a los demás sectores de la población.

RESUELVE

PRIMERO.- DENEGAR la protección de los derechos al buen nombre, a la igualdad, y a la honra, alegados por la demandante dentro del presente proceso. En esa medida, REVOCAR la Sentencia del 28 de febrero de 2003, proferida por la Sala Penal del Tribunal Superior de Distrito de Buga, por medio de la cual se ordenó a la empresa Telecom desinstalar la grabación que informaba que la línea de teléfono de la demandante se encontraba suspendida.

SEGUNDO.- CONCEDER la protección del derecho a la intimidad de la demandante, y en consecuencia, ORDENAR a la empresa Telecom, que desinstale la grabación interna mediante la cual se invita a los usuarios suspendidos a cancelar sus deudas con la empresa, en la línea asignada a la demandante.

TERCERO.- PREVENIR a la entidad demandada, para que en el futuro se abstenga de instalar grabaciones internas en las líneas suspendidas.

CUARTO.- Por Secretaría General LIBRENSE las comunicaciones previstas en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Cópiese, notifíquese, comuníquese, publíquese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

RODRIGO ESCOBAR GIL

Magistrado Ponente

MARCO GERARDO MONROY CABRA

Magistrado

EDUARDO MONTEALEGRE LYNETT

Magistrado

IVAN HUMBERTO ESCRUCERIA MAYOLO

Secretario General (E)

1 Al respecto, la Sentencia T-1000/00 (M.P. Vladimiro Naranjo Mesa), sintetizando los criterios utilizados en la jurisprudencia anterior sostuvo: “6. Para resolver las tensiones que se presenten entre derechos o bienes jurídicos, como ya se dijo, el juez constitucional debe tener en cuenta las circunstancias de cada caso. Dentro de éstas, la Corte Constitucional ha identificado una serie de variables a partir de las cuales se puede determinar el grado de responsabilidad de los medios de comunicación. Algunas de las variables a considerar son: a) el grado de difusión de la información, b) su naturaleza, c) la forma como se difunde y, d) la buena fe del medio de comunicación.”

2 Ver Sentencia SU-056 de 1995 (M.P. Antonio Barrera Carbonell); T-293 de 1994 (M.P. José Gregorio Hernández).

3 Ver Sentencia T-512 de 1992 (M.P. José Gregorio Hernández Galindo).

4 En la Sentencia T-1000/00, antes citada, la Corte sostuvo: “8. Tampoco es indiferente, para efectos de la responsabilidad del medio de comunicación, el tipo de información de que se trate. Lógicamente, no toda la información atañe de la misma manera el buen nombre, la honra o la intimidad de las personas. De esta forma, aspectos que conciernen exclusivamente a la vida íntima de los individuos no podrán ser tratados de la misma manera que los que tengan que ver con su vida pública. Por ello, los medios de comunicación tendrán mayor amplitud para informar sobre la conducta de un funcionario en cuanto a sus funciones públicas, que en lo que atañe a su comportamiento como persona privada.”

“Así, cuando un medio de comunicación difunde información sobre temas judiciales y, en particular, las que se refieren a materias penales, le es exigible un mayor nivel de responsabilidad, para efectos de prevenir eventuales vulneraciones de los derechos fundamentales personales. Sin embargo, en este aspecto, la materia sobre la cual verse la noticia no es el único criterio relevante para determinar el grado de responsabilidad del medio. Como se verá más adelante, también son importantes el tipo de medio de que se trate y el tipo de público al cual se dirige la información.”

5 Con todo, el derecho a la intimidad no se reduce al ámbito meramente personal o familiar. En sentencia T-440/03 (M.P. Manuel José Cepeda Espinosa), F.J. 4.2.4, la Corte dijo: “El alcance del derecho a la intimidad no se reduce a su núcleo esencial, sino que se extiende hasta abarcar relaciones intersubjetivas por fuera del ámbito meramente personal o familiar,

como las relaciones dentro de asociaciones privadas, los vínculos de naturaleza partidista e, inclusive, algunos aspectos de las relaciones sociales y económicas dentro de los cuales se encuentra el secreto profesional y la reserva bancaria.”

2 Gaceta Constitucional número 82. Pág. 13.