

Sentencia T-798/07

ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Casos en que procede

ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Subordinación

DERECHO DE PETICION-Elementos

DERECHO DE PETICION ANTE PARTICULARES-Situaciones que se deben diferenciar

DERECHO AL HABEAS DATA-Elementos/DERECHO AL HABEAS DATA-Contenido

DERECHO A LA AUTODETERMINACION INFORMATICA-Autorización de usuarios de crédito para divulgar informaciones económicas

BANCO DE DATOS-Información veraz e imparcial

DATO NEGATIVO-Reglas para determinar la caducidad

LEGITIMACION POR ACTIVA EN TUTELA-Cónyuge sobreviviente y herederos para conocer, actualizar y rectificar los datos que sobre su familiar fallecido reposa en una central de información financiera

Una situación análoga se presenta en aquellos casos en los que, tras la muerte de una persona, su mal comportamiento financiero del pasado continúa siendo divulgado de manera indefinida a través de una base de datos o, por alguna eventualidad, se ingresa un reporte negativo sobre ella con posterioridad a su fallecimiento. La difusión de este tipo de información afecta el buen nombre y la memoria de quien aparece reportado como deudor incumplido después de su fallecimiento, pero igualmente lesiona la intimidad y la buena reputación de su familia, ya no sólo por ver expuesta de manera indefinida una información negativa sobre uno de sus miembros, que ya no está ahí para defenderse de ella, sino en la medida en que tales datos puedan llegar a ser utilizados para elaborar el perfil de riesgo crediticio de los herederos de la persona que permanece o es reportada tras su muerte como deudora. Ello en tanto la información que se tenga sobre las deudas insolutas de una persona fallecida, puede influir en el juicio que se haga acerca de la solvencia económica y la capacidad de pago de quienes están llamados a sucederla en sus derechos y obligaciones. En consecuencia, las razones que llevaron a esta Corte a reconocer en la sentencia antes citada la legitimación a la madre de un fallecido para solicitar, a través de la tutela, la rectificación de la información que causaba agravio a la intimidad y honra de su hijo y a la de su familia, son válidas en esta ocasión para considerar legitimados a la cónyuge sobreviviente y a los herederos para conocer, actualizar y rectificar los datos que sobre su familiar fallecido reposa en una central de información financiera.

COBRO JUDICIAL-Criterios acerca de los límites

CONJUNTO RESIDENCIAL-Publicación lista de deudores morosos

DERECHO A LA INTIMIDAD-Vulneración por revelación de situación financiera

En definitiva, aún cuando los datos relativos al historial crediticio de una persona no forman parte de la esfera más íntima de la vida privada, sino que aluden a un aspecto importante de su interacción social, no por ello dejan de estar protegidos por el derecho a la intimidad, de modo tal que es, en principio, cada persona la única facultada para decidir a quiénes y con qué alcance

revela su situación financiera. Tal reserva sólo puede levantarse cuando el Estado ejerce su potestad inquisitiva en el trámite de las investigaciones que constitucional y legalmente le corresponde adelantar o, en el ámbito de las bases de datos crediticias, cuando el propio individuo ha autorizado de manera expresa ser reportado a ellas y sólo para los fines que justifican la existencia de dichas centrales de información. Así las cosas, cuando una persona establece con otra una relación crediticia, la parte acreedora adquiere el derecho a obtener el pago de su crédito, pero no a dar a conocer, salvo que medie consentimiento expreso, la condición de deudor de su contraparte; tal información, pese a enmarcarse en el ámbito de una relación jurídica entre particulares, aún forma parte de la vida privada del deudor.

DERECHO DE PETICION-Vulneración

DERECHO AL HABEAS DATA-Vulneración

DERECHO A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR-Vulneración

Referencia: expediente T-1628346

Acción de tutela interpuesta por Olga Murcia de Camacho contra Mundial de Cobranzas Ltda.

Magistrado Ponente:

Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Bogotá, D.C., veintisiete (27) de septiembre de dos mil siete (2007).

La Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Jaime Córdoba Triviño, Rodrigo Escobar Gil y Marco Gerardo Monroy Cabra, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241 numeral 9 de la Constitución y en el Decreto Ley 2591 de 1991, profiere la siguiente:

SENTENCIA

Dentro del trámite de revisión del fallo proferido por el Juzgado 5o Civil Municipal de Bogotá que resolvió en primera instancia la acción de tutela promovida por la señora Olga Murcia de Camacho contra Mundial de Cobranzas Ltda.

I. ANTECEDENTES

Hechos

El señor Fidel Camacho Higuera, cónyuge de la accionante, adquirió la tarjeta de crédito No. 4913791285292761 expedida por el sistema de tarjetas de crédito Pronta, La Fortaleza S.A., la cual utilizó hasta el día de su fallecimiento, ocurrido el 8 de mayo de 1996.

En comunicación fechada el 17 de mayo de 1996, dirigida a Sistema Pronta, división de tarjetas de crédito, y recibida por dicha entidad el 21 de mayo del mismo año, la señora Murcia de Camacho informa del fallecimiento de su cónyuge y anexa la tarjeta de crédito No. 4913791285292761, con el fin de obtener su cancelación, así como la aplicación de las normas vigentes para tal fin. El día 30 de mayo del mismo año, la señora Murcia de Camacho allega a su solicitud fotocopia de la cédula y certificado de defunción del señor Fidel Higuera Camacho.

La señora Murcia de Camacho formuló, tanto de manera personal como a través de su apoderado,

reiteradas solicitudes a Sistema Pronta S.A., fechadas el 20 de noviembre de 1996, 2 de diciembre de 1996, 2 de julio de 1997, 30 de julio de 1998 y 7 de mayo de 1999. En todas ellas solicita sea expedido el paz y salvo por concepto de la obligación crediticia adquirida por su cónyuge, argumentando que, en virtud del seguro de vida asociado a la tarjeta de crédito, correspondía a la aseguradora cancelar el saldo pendiente a la fecha de su fallecimiento.

Igualmente pide que no se siga enviando a su domicilio los estados de cuenta ni cartas de cobro por concepto de una obligación que no se tiene y que se conteste a las peticiones enviadas en el mismo sentido en comunicaciones anteriores. Ninguna de dichas peticiones recibió respuesta por parte de la sociedad destinataria.

La empresa Mundial de Cobranzas Ltda., a través de contrato civil de compraventa con cesión de derechos, adquirió la cartera de la extinta sociedad Fortaleza S.A., que a su vez había adquirido la cartera de Pronta S.A. En la base de datos de la cartera adquirida por Mundial de Cobranzas Ltda. figuraba una obligación vigente y pendiente de cancelación a cargo del señor Fidel Camacho Higuera, originada por el uso de una tarjeta de crédito.

Teniendo en cuenta la información de esta base de datos, Mundial de Cobranzas Ltda. confirmó el reporte a la central de información Datacrédito, previamente realizado por el acreedor cedente, de una obligación en mora y pendiente de pago a cargo del señor Fidel Camacho Higuera.

En comunicación fechada el 22 de junio de 2006, y recibida al día siguiente, la señora Murcia de Camacho reitera a Mundial de Cobranzas Ltda. la solicitud que formulara en ocasiones anteriores a la sociedad Pronta S.A., en el sentido de expedir el paz y salvo por concepto de la obligación contraída por el señor Fidel Camacho Higuera, y que debió ser asumida en su totalidad por el seguro asociado a la tarjeta de crédito. A su solicitud anexa copia del certificado de defunción del señor Camacho Higuera, copia de las peticiones enviadas a Pronta S.A. y de los tres últimos comprobantes de pagos realizados por su esposo. Tampoco esta petición fue respondida por la sociedad destinataria.

La empresa Mundial de Cobranzas Ltda., a través de sus cobradores, ha efectuado llamadas telefónicas y realizado visitas domiciliarias a la residencia de la señora Olga Murcia de Camacho, preguntando por el señor Fidel Camacho Higuera con el fin de entregar cuentas de cobro y requerir el pago de la obligación que aún figura a su nombre.

Acción de tutela interpuesta

A raíz de la situación antes descrita, la señora Olga Murcia de Camacho interpone acción de tutela en contra de la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda., con el fin de obtener el amparo del derecho de petición, que la actora estima vulnerado por esta última entidad al negarse a dar respuesta a la petición que le fuera formulada el 22 de junio de 2006, teniendo en cuenta además que tal petición reitera las que fueron previamente formuladas a Pronta S.A., cedente de la cartera que actualmente gestiona la sociedad demandada.

La actora solicita que se ordene a Mundial de Cobranzas Ltda. que expida los paz y salvos a que tiene derecho e igualmente que se abstenga de utilizar su poder dominante para perturbar su tranquilidad y la de sus hijos, enviando empleados y cartas al lugar de su residencia, así como realizando llamadas para cobrar una obligación que, a su juicio, ya se extinguió.

Trámite y decisión de la acción de tutela

Correspondió conocer de la acción de tutela al Juzgado 5º Civil Municipal de Bogotá. Durante el

trámite intervino el señor Nelson Cruz Morante, director del departamento jurídico de Mundial de Cobranzas Ltda., para dar respuesta a los hechos expuestos por la demandante en su escrito de tutela en el siguiente sentido:

El señor Fidel Camacho adquirió una tarjeta de crédito con el sistema Pronta S.A. que aún no aparece cancelada.

La entidad que representa sólo tuvo noticia del fallecimiento del señor Camacho Higuera al ver su certificado de defunción anexo al escrito de tutela.

Sólo se tuvo conocimiento de las peticiones dirigidas por la accionante a la sociedad Pronta S.A. a través de las copias anexas al escrito de tutela.

Corresponde a la demandante probar que la aseguradora efectuó el pago de la obligación contraída por su cónyuge.

No es verdad que la entidad que representa haya recibido la solicitud formulada por la señora Murcia de Camacho el 22 de junio de 2006, ya que la misma no aparece recibida con el sello de la empresa. Sostiene además que no fue un derecho de petición, sino una solicitud que no fue recibida por su empresa.

No es verdad que se esté efectuando de manera violenta el cobro de la obligación, aunque admite que “es cierto que se han hecho llamadas y visitas domiciliarias invitando al pago de la obligación que aparece insatisfecha”.

Teniendo en cuenta la información existente en la base de datos adquirida por Mundial de Cobranzas Ltda. al efectuar la compra de la cartera de Pronta S.A. – La Fortaleza, la entidad que representa confirmó el reporte a la central de información Datacrédito, previamente realizado por el acreedor cedente, de una obligación en mora y pendiente de pago a cargo del señor Fidel Camacho Higuera.

En la actualidad, el crédito en cuestión asciende a la suma total de dos millones doscientos ochenta y siete mil quinientos setenta y un pesos (\$2.287.571), discriminado así: quinientos noventa y ocho mil setecientos ochenta y cuatro pesos (\$598.784) por concepto de capital y un millón seiscientos ochenta y ocho mil quinientos setenta y un pesos (\$1.688.571) por concepto de intereses.

En sentencia del 26 de abril de 2007, el Juzgado 5º Civil Municipal de Bogotá niega el amparo solicitado por la accionante con fundamento en las siguientes consideraciones:

En primer lugar, las peticiones formuladas por la actora están dirigidas a la empresa Sistema Pronta S.A. y no a la entidad accionada, Mundial de Cobranzas Ltda., ante quien simplemente se dirigió una solicitud fechada el 22 de junio de 2006.

En segundo lugar, el derecho de petición sólo procede contra particulares cuando estos prestan un servicio público, cosa que no sucede en el caso sub-judice, razón por la cual resulta improcedente la acción de tutela.

Finalmente, sostiene el juez que tampoco se verifican los presupuestos de procedibilidad de la tutela contra particulares establecidos en el Decreto 2591 de 1991. De manera específica, la sentencia se centra en el análisis de la causal de procedibilidad referida a la existencia de una situación de indefensión o subordinación del peticionario respecto del particular contra quien se

dirige la acción de tutela. Situación que, según las consideraciones del juez de tutela, no se presenta en este caso, toda vez que la señora Murcia de Camacho, por un lado, dispone de los mecanismos de defensa judicial que ofrece la justicia ordinaria para lograr las pretensiones que quiere alcanzar a través de la tutela y no se configura un perjuicio irremediable que abra el camino para interponer dicha acción como mecanismo transitorio. Por otra parte, no existe en este caso una relación de subordinación entre la accionante y la entidad particular contra la que se dirige la acción de tutela.

II. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

1. Competencia.

Esta Corte es competente de conformidad con los artículos 86 y 241 de la Constitución Nacional, y el Decreto 2591 de 1991, para revisar el fallo de tutela seleccionado.

2. Problemas jurídicos.

De acuerdo a lo planteado por la señora Murcia de Camacho en su escrito de tutela y a las pruebas que constan en el expediente, es posible detectar en el presente caso diversas situaciones en las que puede estar comprometida la vulneración de derechos fundamentales y cuyo examen requiere dar respuesta a los siguientes problemas jurídicos:

2.1. Dado que la acción de tutela se dirige contra una entidad privada, es preciso establecer si se verifica en el presente caso alguno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela contra particulares.

Si llegare a concluirse que procede la acción de tutela, la Corte deberá además despejar las siguientes cuestiones:

2.2. ¿La omisión por parte de la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda. de responder a la petición formulada por la señora Murcia de Camacho representa una violación del derecho de petición de esta última?

2.3. ¿El reporte del señor Fidel Camacho Higuera como deudor moroso a Datacrédito, efectuado inicialmente por Sistema Pronta S.A. y ratificado luego por Mundial de Cobranzas Ltda., vulnera el derecho fundamental de Hábeas Data?

2.4. ¿La realización de llamadas telefónicas y visitas al domicilio de la señora Murcia de Camacho por parte de cobradores de la entidad accionada, preguntando por su cónyuge fallecido hace 11 años y reclamando el pago de la obligación que se estima insatisfecha, desconoce los límites a las facultades de cobro extraprocesal establecidos por la jurisprudencia constitucional y deviene en un abuso de derecho por parte del acreedor?

3. Procedibilidad de la acción de tutela contra particulares. Reiteración de jurisprudencia.

3.1. En su génesis, los derechos fundamentales aparecen vinculados a la defensa de los individuos y grupos minoritarios frente al ejercicio abusivo de los poderes públicos. Tradición que se sustenta en el reconocimiento de que la relación entre el Estado y el individuo descansa en una asimetría de poderes que es preciso compensar otorgando a la parte más débil, el individuo, unos derechos que sirvan como instrumentos de protección frente a los eventuales excesos en los que pueda incurrir el más poderoso.

3.2. No obstante, esta incesante búsqueda de límites al poder en que consiste el constitucionalismo ha llevado a reconocer que también al interior de la sociedad existen relaciones de desigual poder que es preciso someter al control del derecho; que las amenazas para la libertad y demás derechos del individuo no proceden sólo de los poderes públicos sino también de los privados, ya sea de aquellos micropoderes que se ejercen al interior de los espacios domésticos o de esos otros, más visibles, macropoderes sociales y económicos de muy diverso tipo, como son los que detentan los medios de comunicación, los grupos económicos, los empresarios, los partidos políticos, las asociaciones, etc. Por tal razón, los derechos fundamentales y las garantías diseñadas para su protección no se conciben sólo como una herramienta para controlar la arbitrariedad de los poderes públicos, sino también como instrumentos para compensar las situaciones de desigual poder que se presentan en las relaciones entre particulares.

3.3. En ese orden de ideas, el artículo 86 de la Constitución, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y la jurisprudencia constitucional que los desarrolla, han diseñado un modelo de procedibilidad de la acción de tutela contra particulares, destinado a contrarrestar la asimetría de poderes que se presenta en los siguientes eventos: (i) cuando el particular contra el que se dirige tenga a su cargo la prestación de un servicio público o desempeñe funciones públicas; (ii) cuando la conducta del particular contra el que se dirige la tutela afecte grave y directamente el interés colectivo; (iii) cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o de indefensión frente al particular contra el cual se interpone la tutela[1].

3.4. Esta última situación, de especial relevancia para el presente caso, se presenta cuando, de las circunstancias fácticas en las que tiene lugar la relación entre dos sujetos, se infiere que uno de ellos no cuenta con los mecanismos jurídicos para evitar la lesión de sus derechos por parte del otro, o que existe una asimetría de poderes tal que la parte más débil no está en condiciones materiales de evitar que sus derechos sucumban ante el poder del más fuerte. Sin embargo, más que proponer una definición capaz de abarcar todos los supuestos de indefensión, la jurisprudencia constitucional ha enfatizado que corresponde al juez de tutela dar contenido a este concepto, mediante un examen atento de las circunstancias del caso a decidir. Con todo, en algunas sentencias la Corte ha hecho un recuento de aquellos supuestos en los que se ha reconocido una situación de indefensión. Así, en la sentencia T-277/1999, se enuncian como tales:

“i) la falta, ausencia o ineficacia de medios de defensa de carácter legal, material o físico, que le permitan a quien instaura la acción, contrarrestar los ataques o agravios que, contra sus derechos constitucionales fundamentales, sean inferidos por el particular contra el cual se impetra la acción[2]; ii) la imposibilidad del particular de satisfacer una necesidad básica o vital, por la forma irracional, irrazonable y desproporcionada como otro particular activa o pasivamente ejerce una posición o un derecho del que es titular[3]; iii) la existencia de un vínculo afectivo, moral, social[4] o contractual, que facilite la ejecución de acciones u omisiones que resulten lesivas de los derechos fundamentales de una de las partes v.g. la relación entre padres e hijos, entre cónyuges, entre copropietarios, entre socios, etc.;[5] iv) El uso de 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.g. la publicación de la condición de deudor de una persona por parte de su acreedor en un diario de amplia circulación[6] o la utilización de chepitos para efectuar el cobro de acreencias[7].

3.5. Ahora bien, tanto los hechos que motivaron la interposición de esta acción de tutela, como

los argumentos expuestos por el juez para negarla, llevan a esta Corte a preguntarse si la señora Murcia de Camacho se encuentra en una situación de indefensión frente a la empresa Mundial de Cobranzas Ltda., que torne procedente la acción de tutela en el presente caso. Al respecto es pertinente recordar que el juez de tutela desestimó el amparo solicitado por considerar que no se configuraba una situación de indefensión, toda vez que la señora Murcia de Camacho contaba con los mecanismos ordinarios de defensa judicial para lograr las pretensiones formuladas en su escrito de tutela, omitiendo toda consideración sobre cuáles eran tales mecanismos y su eficacia en el caso concreto, como era su deber.

3.6. Tras examinar las pretensiones elevadas por la accionante en su escrito de tutela puede verse que en ella se reclama a la jurisdicción pronunciarse sobre diversas cuestiones: (1) la existencia o no de la obligación crediticia, pues de ella depende la expedición de los paz y salvos solicitados; (2) si la entidad accionada tiene o no el deber de dar respuesta a las peticiones formuladas por la señora Murcia de Camacho; (3) si los mecanismos extraprocesales de cobro empleados por Mundial de Cobranzas para obtener el pago de la obligación que estima insatisfecha resultan o no violatorios de derechos fundamentales.

3.7. Respecto a la primera de las cuestiones, la existencia o no de la obligación crediticia cuyo pago reclama la entidad accionada, es verdad que tanto la señora Murcia de Camacho como sus hijos, legitimados por su calidad de cónyuge sobreviviente y herederos del señor Fidel Camacho, pueden acudir a la jurisdicción ordinaria para lograr, a través de un proceso ordinario de mínima cuantía, que se declare la inexistencia, o bien la prescripción, de la obligación cuyo pago reclama Mundial de Cobranzas.

3.8. Sin embargo, no ocurre igual con las dos restantes cuestiones, por cuanto la accionante no dispone de otro mecanismo de defensa judicial, distinto de la tutela, para exigir a la empresa Mundial de Cobranzas dar respuesta a la petición que le fuera presentada el 23 de junio de 2006. Por otra parte, hasta tanto la jurisdicción ordinaria no se pronuncie en torno a la existencia y exigibilidad de la obligación cuyo pago reclama Mundial de Cobranzas, la accionante no dispone de otro mecanismo eficaz de defensa para lograr que un órgano judicial dictamine si los procedimientos extraprocesales de cobro empleados por la entidad accionada resultan lesivos de derechos fundamentales. Así las cosas, en relación con ambas reclamaciones se configura una situación de indefensión que torna procedente la acción de tutela.

3.9. Pero además, en la petición formulada por la señora Murcia de Camacho a Mundial de Cobranzas, se solicita cancelar el reporte a Datacrédito del señor Fidel Camacho como deudor moroso, señalando que con ello se afecta “su recuerdo y por consiguiente a su familia no sólo en el ámbito financiero sino además en el aspecto psicológico”. Ello permite afirmar que, si bien la accionante no lo incluyó dentro de los derechos fundamentales que estima vulnerados en su escrito de tutela, de los hechos del caso se colige que también está comprometida una eventual vulneración del Hábeas Data, que la solicitante puso de manifiesto e intentó remediar a través de la petición dirigida a la empresa Mundial de Cobranzas y cuya falta de respuesta motivó la interposición de la acción de tutela que en esta ocasión se revisa. En virtud de los principios de informalidad, eficacia y prevalencia del derecho sustancial que informan el trámite de la acción de tutela, corresponde al juez corregir los errores o insuficiencias del actor al formular la petición o al exponer los fundamentos de derecho de tutela, en este caso incluyendo el Hábeas Data como uno de los derechos fundamentales posiblemente afectados en el presente caso[8].

3.10. En tales circunstancias, a la situación de indefensión en la que se encuentra la señora Murcia de Camacho, se suma una segunda hipótesis de procedibilidad de la tutela contra

particulares expresamente tipificada en el artículo 42, numeral 7° del Decreto 2591/1991, para aquellos casos en los que dicha acción se dirija contra una entidad respecto de la cual se quiera hacer valer el derecho de Hábeas Data. La presente acción de tutela se dirige contra una entidad privada, Mundial de Cobranzas Ltda., frente a la cual la accionante, en comunicación recibida por dicha entidad el 23 de junio de 2006, había solicitado rectificar la información crediticia que sobre su esposo fallecido fuera reportada a la central de información Datacrédito. Tal situación constituye un argumento adicional para afirmar la procedencia de la acción de tutela en el caso que ahora revisa la Corte.

3.11. En definitiva, por verificarse una situación de indefensión de la peticionaria frente a la entidad accionada y por tratarse además de una entidad frente a la que se ha formulado una solicitud orientada a hacer valer el derecho de Hábeas Data, esta Sala considera procedente la tutela impetrada y, en consecuencia, pasa a examinar los problemas sustantivos que en ella se plantean. Con tal fin se revisarán los criterios establecidos por la jurisprudencia constitucional en torno al derecho de petición frente a particulares, el Hábeas Data y los límites a las facultades de cobro extrajudicial para, finalmente, abordar el examen del caso concreto sometido a revisión.

El derecho de petición frente a particulares

4.1. La Corte Constitucional ha señalado en reiterados pronunciamientos que el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta comprende los siguientes elementos[9]:

La facultad de toda persona de formular, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, y a los particulares en los casos previstos en la ley y en la jurisprudencia constitucional, sin que sus destinatarios se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.

La obligación correlativa para las entidades destinatarias de ofrecer una respuesta pronta y oportuna, esto es, otorgada dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico[10].

Tal respuesta ha de ser, además, suficiente, efectiva y congruente, lo cual exige a la entidad destinataria pronunciarse claramente sobre la solicitud formulada, sin evadir ninguno de los asuntos planteados[11]. En sentencia C-792/2006, la Corte explicitó el sentido de estos requerimientos del siguiente modo: “[u]na respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[12]; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[13] (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[14]”.

La obligación de comunicar oportunamente al peticionario la respuesta a su solicitud[15].

Finalmente, la Corte ha señalado que el derecho de petición no comprende el derecho a lo pedido, esto es, a obtener una respuesta necesariamente positiva a lo solicitado[16].

4.2. La Constitución de 1991, a diferencia de su predecesora, amplió el ámbito de aplicación del derecho de petición para considerar como destinatarios del mismo tanto a las autoridades públicas como a los particulares, aunque en este último caso reservó al legislador la facultad de determinar las condiciones bajo las cuales este derecho puede ejercitarse ante las organizaciones privadas. Hasta el presente, y salvo regulaciones fragmentarias en relación con supuestos

específicos, el Congreso no ha expedido un estatuto que discipline de manera íntegra el ejercicio del derecho de petición ante particulares. En espera de esta legislación, ha correspondido a la jurisprudencia constitucional establecer los criterios de procedencia a partir de una interpretación de las disposiciones constitucionales relevantes para el tema.

4.3. Tales criterios fueron sintetizados y unificados en la sentencia SU-166/1999, donde se establece que:

“En cuanto al ejercicio de este derecho contra particulares deben distinguirse dos situaciones. La primera, si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública[17]. La segunda, cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado[18]. Por lo tanto, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho, contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando aquel es el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, como quiera que este derecho no puede implicar una intromisión indiscriminada y arbitraria en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público.” [19] (subrayas añadidas).

4.4. Así pues, de acuerdo con una consolidada doctrina constitucional, los particulares son destinatarios del derecho de petición siempre y cuando: (i) presten servicio público o por la función que desempeñen adquieran status de autoridad, o (ii) cuando se trate de particulares que no actúan como autoridad, tal derecho procede como instrumento para garantizar otros derechos fundamentales. Por fuera de los anteriores supuestos, la extensión del derecho de petición a los particulares está condicionada a los desarrollos que efectúe el legislador.

4.5. En múltiples decisiones esta Corte se ha ocupado de precisar el alcance del primero de estos criterios, esto es, de determinar cuándo, más allá de los supuestos de prestación de un servicio público o cumplimiento de funciones públicas, puede entenderse que un particular ostenta una posición de autoridad tal que lo convierta en destinatario del derecho de petición. En la sentencia T-001/1998, esta Corporación se ocupó de fijar el alcance del concepto de “organización privada” para efectos de la procedencia del derecho de petición indicando que: “(e)l alcance de la expresión "organización privada" que emplea el art. 23 de la Constitución sugiere la idea de una reunión o concurso de elementos personales, patrimoniales e ideales, convenientemente dispuestos para el logro de ciertos objetivos o finalidades vinculados a intereses específicos, con la capacidad, dados los poderes que detenta, para dirigir, condicionar o regular la conducta de los particulares, hasta el punto de poder afectar sus derechos fundamentales.

4.6. De acuerdo con lo anterior, un elemento clave para determinar cuando un particular puede llegar a estar obligado por el derecho de petición es el estar situado frente a otro individuo en una posición dominante tal que tenga la capacidad efectiva de llegar a afectar sus derechos fundamentales y este último se halle respecto del primero en situación de indefensión. Así lo ha entendido esta Corporación en diversas oportunidades, para afirmar la procedencia del derecho de petición del trabajador frente a quien es o ha sido su empleador[20]; frente a entidades financieras que no suministran los datos necesarios para rectificar información remitida a la central de riesgos del sistema financiero, impidiéndose ejercer el hábeas data, o cuando las mismas entidades omiten informar a los usuarios sobre el cumplimiento o el estado de sus

obligaciones crediticias[21]; para amparar el derecho de petición de un taxista que solicitaba un paz y salvo a la cooperativa de transportes a la que se encontraba afiliado el vehículo que conducía, pese a no tener vínculo laboral ni contractual alguno con esta última[22].

4.7. A la luz de la jurisprudencia constitucional examinada, puede concluirse entonces que el status de autoridad a la que se refiere el primero de los supuestos de procedencia del derecho de petición frente a particulares no se circunscribe a los casos en los que la organización privada presta servicios públicos, cumple funciones públicas o el peticionario se encuentra vinculado por algún vínculo legal o contractual que sitúe respecto de ella en situación de subordinación.

También se verifica en todos aquellos casos en los que el particular ocupa una posición dominante frente al peticionario, de modo tal que aquél, en razón de las actividades que realiza, puede desplegar actos de poder que incidan o puedan incidir en la esfera subjetiva del peticionario o esté en capacidad efectiva de llegar a afectar sus derechos fundamentales, encontrándose este último en una situación de indefensión respecto del primero. Tal interpretación se corresponde con la finalidad última que animó al constituyente a extender la efectividad de los derechos fundamentales y de sus instrumentos de protección también al ámbito de las relaciones privadas, cual es proteger al individuo no sólo frente al poder público sino también frente a los poderes privados que campean en la sociedad.

4.8. Con todo, antes de examinar si la señora Murcia de Camacho podía ejercitar el derecho de petición frente a la entidad accionada, y si en el presente caso tuvo lugar una vulneración del mismo, es necesario proseguir con el análisis de los criterios que sobre el derecho al hábeas data y los límites a las facultades de cobro extrajudiciales han sido establecidos por esta Corporación, con el fin de abordar con suficientes elementos de juicio el estudio del caso concreto.

5. La proyección del derecho al hábeas data en el ámbito de los sistemas de información crediticia

5.1. La señora Murcia de Camacho solicita a la entidad accionada cancelar el reporte como deudor moroso del señor Fidel Camacho Higuera efectuado a Datacrédito. Para resolver esta cuestión se hace necesario, por un lado, recapitular los criterios establecidos por la jurisprudencia constitucional sobre el contenido protegido por el derecho al hábeas data y los requisitos que debe satisfacer el reporte de datos negativos en las centrales de información crediticia. Por otra parte, dado que en el presente caso quien solicita la rectificación de la información no es la persona reportada sino su cónyuge sobreviviente, deberá esta Corte pronunciarse acerca de las condiciones bajo las cuales se está legitimado para conocer, actualizar y rectificar los datos que sobre una persona fallecida reposan en las centrales de información financiera.

5.2. Como lo ha señalado esta Corporación en repetidas ocasiones, los bancos de datos en los que se consigna información sobre la historia crediticia de las personas cumplen una finalidad legítima por cuanto, además de ser una manifestación del derecho a dar y recibir información, contribuyen a disminuir los riesgos asociados a la actividad financiera y, de este modo, a proteger los recursos del ahorro del público y garantizar el desarrollo normal de la actividad económica[23]. Para cumplir con esta finalidad, dichas bases de datos han de registrar no sólo la información que acredite el cumplimiento cabal de las obligaciones por parte de los usuarios del sistema financiero, sino también los casos de incumplimiento o mora en el pago de los créditos.

Esta información negativa puede, sin duda, afectar la reputación crediticia y las posibilidades de una persona para acceder a los servicios financieros, pero se trata de una afectación justificada siempre y cuando la información reportada sea veraz.[24]

5.3. Con el fin de establecer 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, la constitución en su artículo 15 consagró el derecho al Hábeas Data, uno de cuyos principales escenarios de proyección es precisamente el de los bancos de información en los que se establecen los perfiles de riesgo de los potenciales usuarios del sistema financiero.

5.4. El contenido del derecho al hábeas data se sintetiza en las tres facultades que el artículo 15 de la Constitución reconoce a sus titulares, a saber, las de conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellos reposa en bancos de datos de entidades públicas o privadas. Los criterios establecidos por la jurisprudencia constitucional en relación con cada uno de estos contenidos fueron sintetizados por la Corte en la reciente sentencia T-684/2006, y serán aquí retomados en los siguientes términos:

5.4.1. El derecho de toda persona a conocer la información sobre ella remitida a los bancos de datos, comprende el derecho: (i) a que tales reportes sólo se hagan previa autorización del titular del dato, de modo tal que si no ha existido tal autorización o la información reportada no cumple con las condiciones en las que fue dada la autorización, aquél estará facultado para exigir su exclusión de la base de datos; (ii) a ser informado de la base de datos en la cual aparece reportado, indicando la naturaleza y propósitos de la misma; (iii) a acceder y verificar el contenido de la información reportada.

5.4.2. El derecho de actualización faculta a los titulares del derecho a solicitar que toda nueva información, en particular la referida al cumplimiento - aunque sea tardío - de sus obligaciones, sea reportada al banco de datos. Sin embargo, tal derecho no faculta a exigir que el dato negativo sea retirado de inmediato, por cuanto su permanencia es necesaria para cumplir con la finalidad de dichas bases de datos, cual es ilustrar de manera completa el comportamiento crediticio de un usuario, a fin de establecer su perfil de riesgo. Con todo, la permanencia de los datos negativos no puede ser indefinida, pues ello equivaldría a admitir que una persona, como resultado de su mal comportamiento crediticio en el pasado, puede estar expuesta a una sanción imprescriptible y, por ello, desproporcionada, en el ámbito financiero y comercial. Por tal razón la jurisprudencia constitucional, colmando el vacío legislativo aún existente, ha establecido unos términos de caducidad de los datos negativos que serán examinados posteriormente en esta misma providencia.

5.4.3. Finalmente, el derecho de rectificación faculta a los titulares del derecho para exigir la corrección de toda información errada, incompleta o desactualizada que sobre ellos se registre en las bases de datos.

Sobre los requisitos para que proceda el reporte de datos negativos ante las centrales de riesgo financiero

5.5. Del anterior haz de facultades asociadas al derecho de hábeas data es posible extraer los siguientes requisitos para que proceda la incorporación de datos negativos en las centrales de información crediticia:

5.5.1. Para que una entidad financiera pueda divulgar información relacionada con la historia crediticia de una persona debe contar con autorización previa, escrita, clara, expresa, concreta y libremente otorgada por el titular del dato.

En relación con este requisito, en la sentencia SU-082/1995 se estableció que la autorización: “debe ser expresa y voluntaria por parte del interesado, para que sea realmente eficaz, pues de lo

contrario no podría hablarse de que el titular de la información hizo uso efectivo de su derecho. Esto significa que las cláusulas que en este sentido están siendo usadas por las distintas entidades, deben tener una forma y un contenido que le permitan al interesado saber cuáles son las consecuencias de su aceptación”. En consecuencia, no se consideran válidas las cláusulas de autorización redactadas en términos imprecisos o ambiguos, de las cuales quien las suscribe no pueda determinar qué tipo de información será reportada, para qué será utilizada y cuál será la entidad encargada de administrarla.[25]

5.5.2. Además de contar con la autorización previa en los términos anteriormente indicados, el reporte de datos negativos a centrales de información crediticia debe ser informado al titular del dato, con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros.

Al respecto, en la sentencia T-592/2003 se estableció que no es suficiente contar con la aquiescencia previa de los usuarios del crédito, pues quienes reciben y hacen uso de dichas autorizaciones de reporte están obligados: “a respetar la autodeterminación informática de los otorgantes, en todas las etapas del proceso i) manteniéndolos al tanto de la utilización de su autorización, y ii) permitiéndoles rectificar y actualizar la información, en especial antes de que llegue a conocimiento de terceros.”[26]

5.5.3. La información reportada debe ser veraz, lo cual implica proscribir la divulgación de datos falsos, parciales, incompletos e insuficientes.

5.5.4. Sólo pueden ser divulgados aquellos datos que resulten útiles y necesarios para el cumplimiento de los objetivos que se busca obtener con la existencia de las centrales de información crediticia.

En relación con este punto, en sentencia T-684/2006, la Corte reitera lo establecido en decisiones anteriores, al señalar que:

“(C)uando una persona otorga autorización a una entidad para divulgar su historia crediticia en los términos antes expuestos, tal autorización “(...) i) debe entenderse otorgada por el tiempo que los datos resulten pertinentes para enjuiciar los hábitos de pago y la solvencia patrimonial de sus titulares, y ii) sólo puede abarcar datos ciertos sobre obligaciones dinerarias insolutas, líquidas y exigibles”.[27]

Los anterior, por cuanto “(...) los datos vetustos, caducos e inciertos no determinan el nivel real actual de respuesta patrimonial de cada usuario del sistema, y en razón de que es la certeza sobre las obligaciones realmente impagadas la que permite a quien analiza una solicitud de crédito emitir juicios objetivos de cumplimiento”.[28]

5.5.5. Igualmente está proscrita la inclusión de datos “sensibles”, como son los referidos a la orientación sexual, filiación política, credo religioso, cuando ello, directa o indirectamente, pueda conducir a una política de discriminación o marginación”[29]

5.5.6. Se debe respetar el límite de caducidad del dato negativo, en los términos establecidos por la jurisprudencia constitucional, mientras el legislador se ocupa de regular la materia.

Desde sus primeras decisiones sobre el tema, esta Corporación ha insistido en la necesidad de establecer un límite a la permanencia de datos negativos en las centrales de información crediticia, por considerar que la divulgación por tiempo indefinido del mal comportamiento

pasado de un usuario del sistema financiero, además de no ser una medida idónea para informar del nivel real actual de respuesta patrimonial de esta persona, pueden llegar a operar en la práctica como una sanción imprescriptible y desproporcionada, al vetar el acceso al crédito y demás servicios que ofrece el sistema financiero. Es por ello que la Corte, en jurisprudencia ya consolidada, y en espera de que el legislador regule la materia, ha establecido una serie de reglas para determinar la caducidad del dato negativo.

5.5.6.1. El primer grupo de reglas se ocupa de fijar los plazos máximos de divulgación de los datos concernientes a obligaciones cuyo pago fue realizado, aún tardíamente, por el deudor[30].

- a. Cuando se produce el pago voluntario de la obligación con mora inferior a un año, la información financiera negativa reportada en la central de riesgo caduca en el doble de tiempo que duró la mora.
- b. Cuando se produce el pago voluntario de la obligación con mora superior a un año, la información financiera negativa reportada en la central de riesgo caduca en dos años. Esta regla también se aplica cuando el pago se ha producido una vez presentada la demanda, con la sola notificación del mandamiento de pago.
- c. Cuando el pago tiene lugar al término de un proceso ejecutivo, en el que no prosperó ninguna de las excepciones propuestas, la información financiera negativa reportada en la central de riesgo caduca en cinco años. Pero si alguna de las excepciones prospera, y la obligación se extingue porque así lo decide la sentencia, el dato que posea el banco de datos al respecto, debe desaparecer. Naturalmente se exceptúa el caso en que la excepción que prospere sea la de prescripción, pues si la obligación se ha extinguido por prescripción, no ha habido pago.

5.5.6.2. El segundo grupo de reglas, establecido en jurisprudencia más reciente, se ocupa de la caducidad de los datos referidos a obligaciones insolutas[31]:

- a. Cuando una persona permanece en mora en relación con una obligación, este dato negativo tendrá una caducidad de 10 años, que es el mismo término de caducidad de la acción civil ordinaria, el cual debe contarse desde que la obligación es exigible.
- b. Cuando el proceso ejecutivo iniciado por la mora de una persona reportada termina porque prospera la excepción de prescripción, el dato negativo caducará también en el término de 10 años.

Antes de examinar si tales exigencias fueron satisfechas en el presente caso, corresponde pronunciarse sobre las condiciones bajo las cuales una persona está legitimada para ejercitar el Hábeas Data en relación con los datos financieros de una persona fallecida.

6. Legitimación para ejercitar el Hábeas Data respecto a la información sobre personas fallecidas consignada en bases de datos crediticias

6.1. Conforme al artículo 15 de la Constitución, las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos que sobre ellas se divulgan en bases de datos de entidades públicas y privadas. Así las cosas, en principio sólo el titular del dato está legitimado para ejercer las facultades conferidas por el derecho al Hábeas Data.

6.2. Pero, ¿qué ocurre con la información negativa que sobre una persona permanece reportada en una base de datos crediticia luego de su fallecimiento, o que es divulgada con posterioridad a su muerte? De acuerdo a la regla general de legitimación en materia de Hábeas Data, a nadie asistiría el derecho a conocer, actualizar y rectificar dicha información, por cuanto el titular de un

tal derecho ya no existiría. A la luz de este criterio, las entidades autorizadas para reportar y administrar la información crediticia tendrían un poder omnímodo en relación con los datos de personas fallecidas.

6.3. En contra de esta conclusión es preciso señalar que, en decisiones anteriores, esta Corte ha reconocido a los familiares de personas fallecidas legitimación para recabar la tutela de la intimidad y del buen nombre de sus allegados. Tal es el caso de la sentencia T-526/2002, donde se admitió que una madre está legitimada para invocar la protección de la intimidad de su hijo fallecido, que había sido vulnerada por un comunicado emitido por las autoridades sanitarias y difundido por los medios de comunicación en la que se revelaban de manera irresponsable datos sobre su vida íntima y sexual. En esta ocasión, la Corte consideró que tal proceder no sólo afectaba la intimidad y honra del fallecido, sino también las de su familia, estas últimas igualmente protegidas por la Constitución. En consecuencia, concluyó que la madre estaba legitimada para interponer la acción de tutela con el fin de obtener la rectificación de la información divulgada sobre su hijo y, de esa manera, defender la intimidad y la honra de su familia.

6.4. Una situación análoga se presenta en aquellos casos en los que, tras la muerte de una persona, su mal comportamiento financiero del pasado continúa siendo divulgado de manera indefinida a través de una base de datos o, por alguna eventualidad, se ingresa un reporte negativo sobre ella con posterioridad a su fallecimiento. La difusión de este tipo de información afecta el buen nombre y la memoria de quien aparece reportado como deudor incumplido después de su fallecimiento, pero igualmente lesiona la intimidad y la buena reputación de su familia, ya no sólo por ver expuesta de manera indefinida una información negativa sobre uno de sus miembros, que ya no está ahí para defenderse de ella, sino en la medida en que tales datos puedan llegar a ser utilizados para elaborar el perfil de riesgo crediticio de los herederos de la persona que permanece o es reportada tras su muerte como deudora. Ello en tanto la información que se tenga sobre las deudas insolutas de una persona fallecida, puede influir en el juicio que se haga acerca de la solvencia económica y la capacidad de pago de quienes están llamados a sucederla en sus derechos y obligaciones.

6.5. En consecuencia, las razones que llevaron a esta Corte a reconocer en la sentencia antes citada la legitimación a la madre de un fallecido para solicitar, a través de la tutela, la rectificación de la información que causaba agravio a la intimidad y honra de su hijo y a la de su familia, son válidas en esta ocasión para considerar legitimados a la cónyuge sobreviviente y a los herederos para conocer, actualizar y rectificar los datos que sobre su familiar fallecido reposa en una central de información financiera.

7. Sobre los límites de las facultades de cobro extraprocesal

7.1. Cuando dos personas establecen una relación crediticia, surge para el acreedor el derecho a reclamar el pago de lo debido, utilizando para ello tanto los mecanismos judiciales como también las vías extraprocesales permitidas por el ordenamiento jurídico.

7.2. El recurso a estos mecanismos de cobro extraprocesal cumple una finalidad legítima, que es permitir a las personas reclamar el pago de sus acreencias sin acudir necesariamente a la jurisdicción, evitando así los costos de diversa índole que para ambas partes - deudor y acreedor - supone el dirimir un conflicto ante los tribunales. Se trata, en principio, de una herramienta válida para que las personas agencien sus derechos y, de este modo, resuelvan de manera privada y pacífica sus diferencias, evitando congestionar de manera innecesaria la administración de

justicia. Esto es así, siempre y cuando el empleo de estos mecanismos efectivamente contribuya a disminuir la conflictividad social y no, en cambio, se convierta en una fuente adicional de litigios o en un escenario donde los deudores hayan de soportar toda clase de presiones y vejámenes por parte de sus acreedores.

7.3. No existen normas que establezcan cuáles son los mecanismos de cobro extraprocésal admitidos; tan sólo se regula esta cuestión por vía negativa, excluyendo como ilícitos aquellos que puedan tipificarse como un constreñimiento ilegal, un ejercicio arbitrario de las propias razones, o vulneren de manera evidente los derechos fundamentales del deudor. Tampoco existen normas que determinen por cuanto tiempo puede prolongarse el cobro extraprocésal de una obligación.

7.4. Sin embargo, debe considerarse que los requerimientos para el pago que se manifiestan en el envío de cuentas de cobro, llamadas telefónicas y visitas al domicilio o al lugar de trabajo del deudor, aún sin llegar al extremo del constreñimiento ilegal, pueden afectar la tranquilidad e intimidad de las personas sobre quien se ejercitan, en tanto se trata de mecanismos destinados a instar a los deudores a cumplir con sus obligaciones. De ahí que se plantee la cuestión de cuándo el ejercicio de estas facultades de cobro extraprocésal supera el límite de la licitud para devenir en un abuso del derecho por parte de quien detenta la posición de acreedor.

7.5. En diversas ocasiones esta Corte ha tenido ocasión de ocuparse del asunto, estableciendo algunos criterios acerca de los límites a las facultades de cobro extraprocésal:

7.5.1. En una de las primeras decisiones sobre el tema, sentencia T-412/1992, esta Corporación consideró que la actitud de la empresa titular de un crédito, consistente en amenazar con el envío, y efectivamente enviar, “chepitos” al lugar de trabajo de la accionante para cobrar una deuda, constituía un mecanismo de cobro inadmisibles, por vulnerar el derecho a la intimidad del deudor. En esta decisión se destacó la importancia de que los conflictos entre particulares se resuelvan en la esfera pública, resaltando el papel que para el efecto desempeña la administración de justicia, pues por conducto de ésta el Estado garantiza el pago de las deudas y a la vez regula y controla los medios con que cuentan los particulares para obtener el pago de sus acreencias. En esa ocasión dijo la Corte que: “Cuando la persona es constreñida, mediante una conducta ilícita, a realizar el pago de una obligación, se encuentra en una clara situación de indefensión, pues ante un cobro extraprocésal, no puede ejercer el derecho de defensa ni las garantías consagradas en el ordenamiento jurídico, como sí ocurre ante un juez, quien velará por el respeto del debido proceso como derecho constitucional fundamental”. Y más adelante, en la misma providencia, se añade que: “(E)l derecho subjetivo al pago que tiene el acreedor por la obligación jurídica, contiene un límite que son los procedimientos legales para lograr la efectividad, esto es, los mecanismos que el ordenamiento jurídico le otorga para hacer eficaz el cumplimiento de la obligación por parte del deudor.”

7.5.2. En la sentencia T-340/1993, esta Corporación resolvió favorablemente la tutela interpuesta en contra de una entidad que, para obtener el pago de un crédito a su favor, fijó varios avisos alusivos a la existencia de una deuda insoluta a cargo de los accionantes en lugares visibles de la urbanización donde estos residían. Se consideró que tal proceder vulneraba los derechos a la intimidad y al buen nombre de los deudores, señalando además que:

“(A) pesar de la existencia de un contrato legalmente celebrado, por su eventual incumplimiento, no puede permitirse a los acreedores de tales obligaciones, la administración de justicia por su propia mano. Sobra decir que tal facultad se encuentra proscrita en cualquier sociedad moderna

que predique los postulados del Estado de Derecho, ya que los caminos jurídicos para obtener el pago de las obligaciones incumplidas, se encuentran perfectamente definidos por el legislador, y a ellos ha debido recurrir la firma INVERSIONES M.C.

No es aceptable que con estas situaciones se pretenda desnaturalizar figuras como la del requerimiento particular o privado, que permiten, en muchas ocasiones, evitar con anticipación el trámite judicial, al acudir directamente a los deudores para lograr la satisfacción de la acreencia. No puede aceptarse que en ejercicio de la facultad de cobro, sea posible violentar los derechos mínimos de cualquier persona, negándole la posibilidad de controvertir la exigibilidad de las obligaciones que se persiguen; mucho menos, atentando contra el libre ejercicio de sus derechos fundamentales”.

7.5.3. Asimismo, en reiterados pronunciamientos esta Corporación se ha referido a los límites a los mecanismos de cobro extraprocesal que pueden adoptar las juntas administradoras de los conjuntos residenciales para obtener el pago de cuotas de administración retrasadas. Al respecto se ha establecido que tales entidades pueden efectuar requerimientos pre-procesales, dentro de los límites de la legislación vigente; igualmente suspender al residente en mora el goce de los servicios comunes que presta la copropiedad, tales como acceso a parqueaderos públicos o servicios de portería y citófono. Pero en modo alguno pueden llegar a vedar el acceso a servicios que afecten la satisfacción de las necesidades mínimas del residente, como tampoco impedirle a él o a otras personas que éste autorice, el acceso a los bienes privados que se ubiquen dentro de la copropiedad.[32] En particular, la sentencia T-228/1994 establece que la publicación de listados de deudores morosos de las cuotas de administración en las áreas comunes de los conjuntos residenciales no vulnera el derecho a la intimidad, por cuanto la información que se desprende de esos comunicados tiene relevancia económica para los demás miembros del conjunto, quienes por formar parte de una comunidad tienen derecho a conocer la situación financiera de la misma. Igualmente se dijo que tal proceder no contrariaba el derecho a la intimidad porque "la citada lista no fue divulgada al público en general sino que se circunscribió a los habitantes del edificio, quienes evidentemente tenían interés en conocer los nombres de aquellos que, en perjuicio de la comunidad, venían incumpliendo sus obligaciones para con ella."

7.5.4. Tal criterio jurisprudencial fue retomado en la sentencia T-411/1995, pero esta vez para considerar que la publicación de un aviso en el diario de la más alta circulación del país, donde se divulga la condición de deudora de la accionante lesionó sus derechos a la intimidad y al buen nombre, precisamente porque dicha información trascendió a un ámbito general de conocimiento público e indiscriminado. En tales circunstancias, puntualiza la Corte, “la divulgación de la condición comercial de una persona, cuando no **obedece a razones legales o a un interés claro de orden público**, en la prensa o en cualquier medio de información dirigido por naturaleza a un grupo ilimitado e indiscriminado de personas, constituye un claro agravio en contra de su buen nombre, ya que esas condiciones financieras no tienen por qué ser conocidas por toda la sociedad” (negrillas en el texto original).

7.5.5. En la sentencia T-494/2002 se otorgó la tutela interpuesta por un asesor financiero que era objeto de presiones por parte de uno de sus antiguos clientes, quien para obtener el pago de una deuda que decía tener a su favor, envió diversas comunicaciones difamatorias a personas que tenían relaciones comerciales con el accionante y ordenó la publicación de anuncios en el mismo sentido en varios periódicos de circulación nacional. En esa ocasión la Corte reiteró el precedente sentado en decisiones anteriores, al señalar que: “con tales comunicaciones y publicaciones se ejerce una presión indebida en contra del peticionario para obtener el pago de

una suma de dinero, máxime cuando el accionado puede obtener el pago de las eventuales obligaciones pendientes empleando los canales estrictamente legales”.

7.5.6. Por su parte, en la sentencia T-814/2003 la Corte resolvió la tutela interpuesta por la usuaria de una línea telefónica suspendida por falta de pago, quien solicitaba poner fin a la difusión de dos mensajes por parte de la empresa prestadora del servicio. En el primero de ellos, se informaba a quienes desde el exterior intentaban comunicarse con la usuaria que la línea estaba suspendida, y a su vez, en el segundo, se invitaba a cumplir con el pago de la deuda a quienes descolgaban el auricular del teléfono de la residencia afectada con dicha medida.

En esta ocasión se estableció que el mensaje que se limitaba a informar la suspensión de la línea a quienes intentaban comunicarse desde fuera, pero sin indicar la causa, no vulneraba el derecho a la intimidad ni el buen nombre de la peticionaria, pues cumplía una función meramente informativa y no sancionatoria.

En cambio, la Corte consideró que el segundo mensaje, por estar instalado en un lugar de residencia, suponía una invasión injustificada del derecho a la intimidad personal y familiar, por cuanto: “(I)nstalar 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”.

7.6. De la anterior exposición cabe concluir que la jurisprudencia constitucional ha venido perfilando una serie de límites precisos a las facultades de cobro extrajudicial.

7.6.1. En primer lugar, tales mecanismos 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. Estas últimas constituyen un escenario institucionalizado, dotado de garantías para ambas partes, en el que cada una de ellas debe satisfacer una serie de cargas si quiere ver satisfecha su pretensión, existen términos que acotan temporalmente la discusión e impiden prolongar los litigios de manera indefinida. Por el contrario, las medidas extraprocesales de cobro, debido a su informalidad, constituyen un escenario privilegiado para el ejercicio de poderes privados, en el que existe el riesgo de que el acreedor, especialmente en contextos de relaciones de poder asimétricas, abuse de su posición dominante para ejercer presiones indebidas sobre el deudor; por el cual pueden colarse formas más o menos sutiles de sanción y venganza privadas que, en lugar de un avance y complemento, supongan un retroceso en relación con la garantía de civilidad que, aun a pesar de sus innegables costes, representa el proceso judicial. De ahí que el empleo de estas formas de cobro sólo es válida en tanto se oriente a procurar formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes, y en cambio, deje de serlo cuando su ejercicio constituya una fuente adicional de conflictos o claramente se proponga como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás garantías de imparcialidad que asegura el proceso.

7.6.2. En segundo lugar, constituyen formas indebidas de cobro, por ser violatorias del derecho a la intimidad, todas aquellas que busquen presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte en la relación crediticia, y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, la condición de deudor de una persona. A tal conclusión se llega del

examen jurisprudencial precedente, en particular de las razones expuestas en las sentencias T-412/1992, donde se estableció la prohibición de cobro a través de chepitos; T-340/1993, T-411/1995 y T-494/2002, donde se establece la prohibición de fijar avisos en zonas comunes de un conjunto residencial o en diarios de amplia circulación donde se informe de manera indiscriminada de la condición de deudor de una persona, así como de enviar comunicaciones injuriosas a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor. Asimismo, tal conclusión se refuerza, a contrario, con los precedentes formulados en las sentencias T-228/1994, donde se admite la publicación de listados de residentes morosos en las zonas comunes de un conjunto residencial, en tanto los demás copropietarios tienen un interés legítimo en conocer la situación financiera de la copropiedad y tienen un vínculo jurídico con los deudores morosos; T-814/2003, en la que se considera permitida la difusión de un mensaje en el que se informa de la suspensión de una línea telefónica, en razón a que en él mismo no se especifica que la suspensión obedece a la falta de pago; SU-082/1995 y demás sentencias relativas a las bases de datos crediticias, donde se sostiene que la divulgación de la condición de deudor de una persona a través de tales sistemas de información se justifica por el claro interés general en disminuir los riesgos asociados al manejo y colocación de los recursos captados del público, y sólo en tanto la circulación de dicha información sea restringida y se circunscriba al cumplimiento de dichos fines.

En definitiva, aún cuando los datos relativos al historial crediticio de una persona no forman parte de la esfera más íntima de la vida privada, sino que aluden a un aspecto importante de su interacción social, no por ello dejan de estar protegidos por el derecho a la intimidad, de modo tal que es, en principio, cada persona la única facultada para decidir a quiénes y con qué alcance revela su situación financiera. Tal reserva sólo puede levantarse cuando el Estado ejerce su potestad inquisitiva en el trámite de las investigaciones que constitucional y legalmente le corresponde adelantar o, en el ámbito de las bases de datos crediticias, cuando el propio individuo ha autorizado de manera expresa ser reportado a ellas y sólo para los fines que justifican la existencia de dichas centrales de información. Así las cosas, cuando una persona establece con otra una relación crediticia, la parte acreedora adquiere el derecho a obtener el pago de su crédito, pero no a dar a conocer, salvo que medie consentimiento expreso, la condición de deudor de su contraparte; tal información, pese a enmarcarse en el ámbito de una relación jurídica entre particulares, aún forma parte de la vida privada del deudor.

Con los elementos de juicio que ofrecen las consideraciones precedentes, esta Sala abordará el examen del caso sometido a revisión.

Examen del caso concreto.

8.1. Para determinar si en el presente caso se vulneraron los derechos fundamentales de petición, hábeas data e intimidad personal y familiar es preciso considerar los siguientes aspectos: (i) si la entidad accionada es destinataria del derecho de petición; (ii) si, estando obligada, incurrió en una vulneración de tal derecho; (iii) si la señora Olga Murcia de Camacho está legitimada para solicitar la cancelación del reporte de su fallecido esposo a Datacrédito; (iv) si el reporte a Datacrédito del señor Fidel Camacho Higuera como deudor moroso satisfizo los requisitos establecidos por la jurisprudencia de esta Corporación para divulgar datos negativos en materia crediticia; (v) si los mecanismos de cobro extrajudicial empleados por la empresa Mundial de Cobranzas Ltda. han permanecido dentro del ámbito de lo permitido o, por el contrario, configuran un abuso de derecho por parte de la empresa acreedora y una violación del derecho a la intimidad personal y familiar de la accionante.

Vulneración del derecho de petición

8.2. Esta Sala advierte que en el caso sometido a revisión se verifican los dos supuestos en los que alternativamente procede el derecho de petición frente a particulares. Así, por un lado, la entidad accionada ocupa una posición dominante respecto de la peticionaria y, por otra parte, el ejercicio del derecho de petición se revela en este caso como instrumento necesario para garantizar la efectividad de otros derechos fundamentales, como son el hábeas data y el derecho a la intimidad personal y familiar.

8.3. En efecto, existe una relación de poder asimétrica entre la empresa Mundial de Cobranzas Ltda. y la señora Murcia de Camacho, toda vez que la primera, en calidad de entidad dedicada a la gestión y cobro de cartera, tiene en sus manos la posibilidad de reportar a las personas que figuran como deudores en sus bases de datos a las centrales de información financiera, así como de actualizar, rectificar y cancelar tales reportes. No se trata, pues, de un acreedor cualquiera, como un particular a quien otro le debe dinero y que sólo cuenta con la posibilidad de obtener su cobro por vía judicial, sino de una empresa que cuenta con el poder de bloquear a las personas su acceso a los servicios del mercado financiero o de autorizar la divulgación de información que supone un importante menoscabo para la reputación crediticia de las personas. Igualmente, se trata de una entidad que cuenta con la capacidad de desplegar ingentes medios materiales y humanos para instar a los deudores a cancelar sus obligaciones.

8.4. Resulta, pues, de especial importancia reconocer a este tipo de entidades privadas como destinatarias del derecho de petición, por cuanto las empresas dedicadas al recaudo de cartera disponen de la información están en condiciones de emplear mecanismos extraprocesales de cobro que pueden llegar a afectar de manera importante la vida de las personas. Es por ello que la posibilidad de dirigirse a estas entidades a través del derecho de petición se erige en condición necesaria para asegurar la efectividad de otros derechos fundamentales como, en este caso, los de hábeas data e intimidad personal y familiar.

8.5. Estando obligada a atender la petición de la señora Murcia de Camacho, la entidad accionada se negó a hacerlo, pese a que pudo comprobar que se trataba de una solicitud que desde hace más de diez años la accionante había formulado en repetidas veces a la entidad financiera que precedió a Mundial de Cobranzas en la posición de acreedora de la obligación crediticia que origina este conflicto. Bien es verdad que las anteriores peticiones, seis en total, estaban dirigidas a Sistema Pronta S.A., pero una vez enterada de su existencia, y dado que había pasado a ocupar el papel de esta última entidad, no sólo para ejercer sus derechos sino también las correspondientes obligaciones frente a los deudores, correspondía a Mundial de Cobranzas dar respuesta oportuna a la comunicación que le fuera allegada el día 23 de junio de 2006. En su contestación a la acción de tutela, el director del departamento jurídico de Mundial de Cobranzas niega que tal petición haya sido recibida en las dependencias de dicha entidad. Sin embargo, no consta en el expediente que, enterado de la misma, así fuese con la notificación de la acción de tutela, se hubiese dado respuesta a tal solicitud.

8.6. En consecuencia, cabe afirmar que en este caso se verifica una vulneración del derecho de petición de la señora Olga Murcia de Camacho por parte de la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda. Razón por la cual esta Corte ordenará a esta última entidad que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, suministre una respuesta suficiente, efectiva y congruente a la petición formulada por la accionante.

8.7. Con tal fin debe tenerse en cuenta que la señora Murcia de Camacho solicita a la entidad accionada: (i) expedir un paz y salvo por cuenta de la obligación crediticia que fuera adquirida

por su fallecido cónyuge con la entidad Sistema Pronta S.A.; (ii) retirar el reporte efectuado a Datacrédito del señor Camacho Higuera como deudor moroso y (iii) cesar el envío de cuentas de cobro, llamadas telefónicas y visitas domiciliarias por parte de cobradores de la empresa Mundial de Cobranzas. El fundamento de su petición es que la tarjeta de crédito que contrató el señor Camacho Higuera tenía asociado un seguro de vida; que, una vez fallecido su esposo, correspondía a la aseguradora asumir el pago de los saldos insolutos y que, si no lo hizo, cualquier reclamación debe dirigirse a la aseguradora y no a ella o a su familia.

8.8. Bajo esas condiciones, la respuesta que suministre la entidad accionada deberá pronunciarse de manera clara sobre la primera de las solicitudes formuladas por la señora Murcia de Camacho, toda vez que sobre las dos restantes ya no existirá objeto de pronunciamiento, en razón de las decisiones que se adoptarán en esta providencia. No es competencia del juez de tutela entrar a dirimir la controversia que existe entre las partes acerca de si subsiste o no una obligación crediticia a cargo de la cónyuge sobreviviente y de los herederos del señor Camacho Higuera, o de si correspondía o no a la aseguradora cubrir el saldo insoluto. Lo que si compete al juez constitucional es asegurar que la respuesta a la petición formulada por la accionante sea suficiente, efectiva y congruente. Para tal efecto, deberá ordenarse que, en el evento de que la entidad accionada encuentre razones para no expedir los paz y salvos, indique claramente por qué no son de recibo los argumentos expuestos por la peticionaria en respaldo de su solicitud. En particular, deberá señalar: (1) el monto total de la obligación y los componentes de la misma; (2) las razones por las cuales el seguro de vida asociado a la tarjeta de crédito no se hizo cargo del saldo total pendiente de cancelar al momento del fallecimiento del señor Camacho Higuera; (3) si se han efectuado gestiones dirigidas a obtener el cobro del saldo insoluto a la entidad aseguradora, cuál ha sido el resultado de dichas gestiones o, en su defecto, las razones por las cuales no se han emprendido dichas gestiones.

Vulneración del Hábeas Data

8.9. En relación con este asunto cabe señalar que la solicitud de cancelación del registro que figura en Datacrédito fue formulada en este caso por la cónyuge sobreviviente del señor Camacho Higuera. Conforme a las razones expuestas en el apartado 6 de esta providencia, la señora Murcia de Camacho se encuentra legitimada para efectuar tal reclamación, toda vez que la divulgación de este dato negativo en relación con su fallecido esposo afecta la intimidad y la buena reputación de su familia, protegidas ambas por el artículo 15 de la Constitución, tanto por el hecho de que la exposición indefinida de este tipo de información negativa sobre quien fuera cabeza de la familia constituye una fuente de aflicción para quienes le sobreviven, como porque tal información puede llegar a ser empleada para elaborar el perfil de riesgo crediticio de la cónyuge sobreviviente y los herederos del señor Camacho Higuera.

8.10. Siendo así, se examinará si el reporte a Datacrédito del señor Fidel Camacho Higuera como deudor moroso satisfizo los requisitos establecidos por la jurisprudencia constitucional para divulgar datos negativos en materia crediticia. Esta Sala encuentra que ello no fue así por las siguientes razones:

8.10.1. En primer lugar, en las pruebas aportadas por la entidad accionada no consta que en la solicitud de crédito, el pagaré, la carta de instrucciones o en el reglamento de usuarios de la tarjeta de crédito exista cláusula alguna en la que se indique que el suscriptor de tales documentos, en este caso el señor Camacho Higuera, autoriza reportar a Datacrédito ni a otra base de datos similar los datos negativos relacionados con su comportamiento crediticio. Al respecto tan sólo consta, en la letra menuda del Reglamento de Usuarios del Sistema Pronta S.A.

de tarjetas de crédito (fol. 25), en su cláusula vigésima, a), un texto de difícil comprensión que dice:

“VIGÉSIMO: El usuario concede las siguientes autorizaciones irrevocables a PRONTA S.A. a) Para verificar en las fuentes de información que considere necesaria los datos consignados en la solicitud y para obtener referencias sobre su comportamiento comercial y cuando lo considere del caso informar a entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria sobre la correcta o deficiente autorización (sic) de la tarjeta de la Superintendencia tanto PRONTA S.A. como los establecimientos afiliados al SISTEMA PRONTA S.A. DE TARJETA DE CRÉDITO con sujeción a las normas que se impartan, puede retener la Tarjeta”. (subrayas y paréntesis añadidos)

El texto que se transcribe no admite en modo alguno ser interpretado en el sentido de una autorización clara, expresa y concreta, cuya forma y contenido permita al interesado conocer de manera inequívoca las consecuencias de su aceptación. Esta sola circunstancia bastaría para considerar que en el presente caso se verifica una vulneración del Hábeas Data que amerita ordenar la cancelación del reporte efectuado a Datacrédito. Pero existen otras razones que refuerzan tal conclusión.

8.10.2. En efecto, si se considera la fecha del fallecimiento del señor Camacho Higuera - 8 de mayo de 1996 – se advierte que cualquier obligación que éste hubiera podido contraer e incumplir y, en consecuencia, dar lugar a ser reportado como deudor moroso, ha superado ya los diez años, término de caducidad de los datos negativos relativos a obligaciones pendientes de pago. Esto constituye una segunda razón para ordenar la cancelación de la citada anotación en su historial crediticio.

8.10.3. Si bien no existe constancia en el expediente de la fecha exacta en la que se hizo exigible el crédito por el cual fue reportado el señor Camacho Higuera, como tampoco de la fecha en que se efectuó dicha anotación en Datacrédito, lo cierto es que cualquier obligación surgida o incumplida con posterioridad al 8 de mayo de 1996 no puede tener como titular a esta persona.

Así las cosas, si el incumplimiento de los pagos de la tarjeta de crédito hubiese tenido lugar hace menos de diez años, en este caso tendríamos entonces que el reporte en cuestión tendría como causa una obligación crediticia que se produjo luego de la muerte del señor Fidel Camacho, esto es, cuando ya esta persona no podía ser titular de obligaciones ni, en consecuencia, ostentar la calidad de deudor moroso. En estas circunstancias, el dato reportado a Datacrédito no cumpliría con el requisito de la veracidad y, en consecuencia, existiría igualmente otra razón para ordenar su cancelación.

8.11. En definitiva, por no existir autorización clara, expresa y concreta del tarjeta habiente para reportar su nombre a Datacrédito en caso de incumplir las obligaciones pactadas al suscribir el contrato de tarjeta de crédito; por haber superado el término máximo de caducidad del dato negativo referido a obligaciones pendientes de pago o, en su defecto, por tratarse de un dato carente de veracidad, al imputar la calidad de deudor a quien no estaba en condiciones de serlo, existen motivos suficientes para considerar que el reporte como deudor moroso del señor Fidel Camacho Higuera constituye una vulneración del Hábeas Data y, en consecuencia, para ordenar la exclusión de dicha información de la referida base de datos crediticia.

8.12. Ahora bien, aunque una de las razones para ordenar que se excluya esta información del historial crediticio del señor Camacho Higuera que reposa en Datacrédito sea el que dicho dato supera el término máximo de caducidad de los datos negativos establecido por la jurisprudencia

constitucional, de ello no se infiere que esta Corporación esté declarando la prescripción de la obligación crediticia, para lo cual carece de competencia. Simplemente, se verifica que la entidad accionada no ha cumplido las obligaciones que tiene en cuanto responsable del manejo de información crediticia, entre ellas la de no mantener el reporte más allá del término de caducidad del dato negativo. Si la entidad accionada considera que subsiste alguna obligación civil a cargo de los herederos del señor Camacho Higuera o de la aseguradora, deberá ejercitar las acciones judiciales orientadas al cobro de la misma.

Vulneración del derecho a la intimidad y abuso del derecho por parte del acreedor

8.13. Finalmente, esta Sala considera que, dadas las circunstancias que concurren en el presente caso, los mecanismos extraprocesales de cobro empleados por la empresa Mundial de Cobranzas Ltda. para reclamar el pago de la obligación que esta última atribuye al señor Fidel Camacho Higuera, configuran un abuso del derecho por parte de la empresa acreedora e igualmente vulneran la intimidad del núcleo familiar de la accionante. Tal conclusión se respalda en las siguientes razones:

8.13.1. Según se desprende de las pruebas obrantes en el expediente, en particular de las comunicaciones dirigidas por el abogado Álvaro González a Sistema Pronta S.A., fechadas el 2 de diciembre de 1996, 2 de julio de 1997, 30 de julio de 1998 y 7 de mayo de 1999, el presente conflicto hunde sus raíces en un problema no resuelto entre la entidad financiera que originalmente expide la tarjeta de crédito - Sistema Pronta S.A. - y la aseguradora que respalda el seguro de vida, comúnmente asociado a este tipo de instrumentos de pago, que el tarjeta habiente suscribió para garantizar el pago de las deudas pendientes en caso de fallecimiento. Un saldo pendiente de incluir en la cuenta de cobro que la entidad financiera remitió a la aseguradora, originó el subsiguiente envío de cuentas de cobro, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias y reporte como deudor moroso del fallecido. Ni la entidad financiera que emitió la tarjeta de crédito, como tampoco la entidad accionada, que asumió con posterioridad el papel de acreedora, se han ocupado de clarificar esta situación, pese a las reiteradas peticiones en tal sentido formuladas por la señora Murcia de Camacho. En su lugar, optaron por trasladar el problema al titular de la tarjeta de crédito, una vez fallecido éste, así como a su cónyuge sobreviviente y herederos.

8.13.2. Tanto Sistema Pronta S.A. como Mundial de Cobranzas Ltda. reportaron como deudor moroso al tarjeta habiente sin contar con su autorización y por una obligación en mora que, todo parece indicar, sólo tuvo lugar tras su fallecimiento y de la que, por consiguiente, el señor Camacho Higuera no podía ser titular.

8.13.3. Ni la entidad que expidió la tarjeta de crédito ni la que posteriormente asumió su lugar como acreedora han ejercitado las acciones judiciales orientadas a obtener el pago de la suma que se adeuda, sino que han optado por emplear de manera indefinida mecanismos extraprocesales de cobro para obtener de los familiares del señor Camacho el pago de una obligación cuya existencia y titularidad no es clara y, de este modo, eludir las exigencias probatorias, las cargas y los límites temporales que imponen las vías judiciales de cobro establecidas para el efecto.

8.13.4. Después de tener noticia del fallecimiento del señor Camacho Higuera, no sólo a través de las reiteradas comunicaciones que en tal sentido se enviaron a Sistema Pronta S.A., sino de la que se hizo llegar a Mundial de Cobranzas Ltda. el 23 de junio de 2006, en la que se anexa el certificado de defunción de dicha persona, la entidad accionada continuó enviando cobradores al conjunto residencial donde habitan los familiares del fallecido, como lo prueba el certificado que

anexa la peticionaria en su escrito de tutela, donde consta que el 3 de abril de 2007 se presentó un cobrador de Mundial de Cobranzas preguntando por el señor Fidel Camacho Higuera y que, tras recibir la respuesta de que éste había muerto hace 11 años, insistió en que lo dejaran llegar hasta su residencia para entregar una cuenta de cobro a su nombre.

8.13.5. Tal proceder representa un mecanismo indebido de cobro y una afectación de la intimidad familiar de la peticionaria, pues al requerir a los porteros y al administrador del condominio residencial el acceso a su domicilio con el fin de entregar una cuenta de cobro, se puso en conocimiento de estas personas la existencia de un litigio no resuelto entre la familia del señor Camacho Higuera y la empresa Mundial de Cobranzas, situación que no tiene por qué estar expuesta a la mirada de los particulares. Asimismo se causa una aflicción innecesaria a los familiares del señor Camacho Higuera, quienes no obstante haber dado noticia de la muerte de su esposo y padre a la entidad accionada, siguen recibiendo requerimientos de cobro enviados a su nombre.

8.14. Con fundamento en las anteriores consideraciones, esta Sala procede a revocar la sentencia proferida por el Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá para, en su lugar, tutelar los derechos fundamentales de petición, hábeas data e intimidad personal y familiar que fueron vulnerados a la señora Murcia de Camacho. En consecuencia se ordenará a la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda. que, en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de esta providencia, responda por escrito a la petición allegada a dicha entidad el 23 de junio de 2006 por la señora Olga Murcia de Camacho. Igualmente, se ordenará a la entidad accionada que en el mismo término adelante las gestiones necesarias para cancelar el reporte de los datos negativos que sobre el señor Fidel Camacho Higuera consten en la central de información Datacrédito y demás bases de datos a las que haya sido reportado, por concepto de las sumas pendientes de cancelar relacionadas con la tarjeta de crédito No. 4913791285292761, que fuera expedida por Sistema Pronta S.A. Por último, se ordenará a Mundial de Cobranzas que se abstenga de remitir cuentas de cobro a nombre del señor Fidel Camacho Higuera, así como de realizar llamadas telefónicas y visitas al domicilio de la señora Olga Murcia de Camacho y de sus hijos, para requerir el pago de la obligación que estima insatisfecha. Cualquier reclamación que considere pertinente efectuar deberá hacerla a través de las vías procesales establecidas para el efecto.

III. DECISIÓN

Con fundamento en las consideraciones expuestas en precedencia, la Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

Primero.- REVOCAR el fallo proferido por el Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá del 26 de abril de 2007, donde se decide en primera instancia sobre la acción de tutela interpuesta por Olga Murcia de Camacho contra la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda.

En su lugar, CONCEDER el amparo de los derechos fundamentales de petición, hábeas data e intimidad familiar que han sido vulnerados a la peticionaria.

Segundo. ORDENAR a la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda. que, en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de esta providencia, responda por escrito a la petición allegada a dicha entidad el 23 de junio de 2006 por la señora Olga Murcia de Camacho. En el evento de que esta entidad encuentre razones para no expedir los paz y salvos

solicitados, deberá indicar claramente por qué no son de recibo los argumentos expuestos por la peticionaria en respaldo de su solicitud. En particular, deberá señalar: (1) el monto total de la obligación y los componentes de la misma; (2) las razones por las cuales el seguro de vida asociado a la tarjeta de crédito no se hizo cargo del saldo total pendiente de cancelar al momento del fallecimiento del señor Camacho Higuera; (3) si se han efectuado gestiones dirigidas a obtener el cobro del saldo insoluto a la entidad aseguradora, cuál ha sido el resultado de dichas gestiones o, en su defecto, las razones por las cuales no se han emprendido dichas gestiones.

Tercero.- ORDENAR a la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda. que, en el mismo término establecido en el numeral anterior, adelante las gestiones necesarias para cancelar el reporte de los datos negativos que sobre el señor Fidel Camacho Higuera consten en la central de información Datacrédito y a otras bases de datos a las que haya sido reportado, por concepto de las sumas pendientes de cancelar relacionadas con la tarjeta de crédito No. 4913791285292761, que fuera expedida por Sistema Pronta S.A.

Cuarto.- ORDENAR a la sociedad Mundial de Cobranzas Ltda. que, en adelante, se abstenga de remitir cuentas de cobro a nombre del señor Fidel Camacho Higuera, así como de realizar llamadas telefónicas y visitas al domicilio de la señora Olga Murcia de Camacho y de sus hijos, para requerir el pago de la obligación que estima insatisfecha. Cualquier reclamación que considere pertinente efectuar deberá hacerla a través de las vías procesales establecidas para el efecto.

Quinto.- LÍBRESE, por Secretaría, la comunicación prevista en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Magistrado Ponente

RODRIGO ESCOBAR GIL

Magistrado

MARCO GERARDO MONROY CABRA

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ

Secretaria General

[1] Ver Sentencias T-473/00, T-708/00, T-710/00, T-747/00, T-751/00, T-754/00, T-755/00, T-759/00, T-760A/00, T-825/00, T-898/00, T-1015/00, T-1231/00, T-1234/00, T-1299/00, T-1305/00, T-1360/00, T-1454/00, T-1522/00, T-1561/00, T-1586/00, T-1590/00, T-1651/00, T-1658/00, T-1686/00, T-1750/00 ; T-611/2001.

[2] Sentencias T-573 de 1992; 190 de 1994 y 498 de 1994, entre otras.

[3] Sentencias T-605 de 1992; T-036; T-379 de 1995; T-375 de 1996 y T-801 de 1998,

[4] Caso de Club social y derecho de asociación. Sentencia T-003/94.

[5] Sentencias 174 de 1994; T-529 de 1992; T-233 de 1994, T-351 de 1997.

[6] Sentencia T-411 de 1995. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

[7] Sentencia T-412 de 1992. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

[8] Así lo ha reconocido esta Corporación en diversos pronunciamientos, entre ellos en la sentencia T-450/1998, donde sostuvo que: "La naturaleza misma de la acción de tutela, permite al juez que conozca de ésta, fallar ultra o extra petita, si de los hechos que dieron origen a la acción, se deduce el quebrantamiento de un derecho fundamental distinto al alegado, tal como lo ha reconocido esta Corporación, entre otras, en las sentencias T-532 de 1994 y T-310 de 1995". En este caso, el actor alegaba una vulneración de su derecho al trabajo, pero la Corte consideró que también aparecía comprometido el debido proceso.

[9] Los contenidos del derecho de petición han sido perfilados, entre otras, en las sentencias T-839/2006; C-792/2006; T-761/2005; T-373/2005; T-236/2005; C-504/2004; T-892/2004 ; T-952/2004 ; T-957/2004 ; T-1160A/2001; T-1089/2001; T-1006/2001; T-491/2001; T-377/2000; T-309/2000; T-515/1995; T-076/1995; T-220/1994 ; T-481/1992.

[10] En sentencia C-792/2006 la Corte reitera el criterio establecido en decisiones anteriores conforme al cual: "En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes".

[11] Sobre este punto llaman la atención las sentencias T-839/2006; T-373/2005; T-236/2005; T-111/2002; T-1089/2001; T-377/2000; T-064/2000; T-299/1995.

[12] Sentencias T-1160A/2001 ; T-581/2003.

[13] Sentencia T-220/1994.

[14] Sentencia T-669/2003.

[15] En relación con este aspecto cfr. sentencias T-249/2001; T-545/1996.

[16] Al respecto véanse las sentencias T-210/2005 y T-236/2005, donde se reitera el criterio formulado en la T-242/1993.

[17] Entre muchas otras, pueden consultarse las sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

[18] Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P.

Hernando Herrera Vergara.

[19] Criterio igualmente utilizado en las sentencias C-792/2006; T-737/2005; T-1207/2003 y T-846/2003.

[20] En tal sentido cfr. sentencias T-111/2002; T-064/2000; T-738/98.

[21] Sentencia T-131/1998, en la cual se empleó la situación de indefensión del peticionario respecto de la organización privada como criterio general de procedencia del derecho de petición frente a esta última.

[22] Sentencia T-345/2006.

[23] Véanse, entre otras, las sentencias SU-082/1995, SU-089/1995, T-1319/2005, T-684/2006.

[24] Al respecto esta Corporación ha señalado, entre otras, en la sentencia T-527/2000, que "Los datos que se conservan en la base de información per se no desconocen el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social del sujeto afectado. Luego, si el ciudadano o la persona jurídica no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad."

[25] En reiteradas ocasiones esta Corporación ha tutelado los derechos de personas que fueron reportadas a centrales de información crediticia sin contar con la debida autorización. Es el caso de las sentencias T-022/1993, T-729/2002, T-592/2003 y T-684/2006. Por su parte, en la sentencia T-592/2003, al revisar varias acciones de tutela interpuestas por personas reportadas como deudoras en centrales de información crediticia, esta Corporación estableció importantes precisiones sobre el tema, señalando que: "(C)ompete a los jueces, en cada caso, analizar el contenido de la autorización que el usuario de los sistemas informáticos obtiene del titular del dato, con miras a establecer su alcance, considerando, además del interés general que demanda la utilización del documento, especialmente, las condiciones en que dicha autorización fue otorgada, como quiera que si la aquiescencia del otorgante estuvo condicionada por el acceso al servicio o a la operación de crédito, el juzgador debe tener presente que al proponente de un servicio público no le está permitido obtener ventajas injustas y dar lugar a desequilibrios contractuales, amparado en el privilegio que comporta su calidad de autoridad".

[26] En esta decisión, la Corte consideró vulnerado el derecho al hábeas data de los solicitantes, entre otras razones porque (i) no habían sido debidamente notificados del reporte, (ii) no se les había concedido la oportunidad de ejercer su derecho a la rectificación y actualización del dato.

[27] Cfr. sentencia T-592/2003.

[28] *Ibídem*.

[29] Cfr. sentencia T-307/1999, criterio reiterado en la T-592/2003.

[30] Tales reglas fueron establecidas en la sentencia SU-082/1995 y reiterada luego en las

sentencias T-565/2004 y T-684/2006, entre otras.

[31] Estas reglas, establecidas en las sentencias T-487/2004, T-1319/2005 y T-684/2006, retoman el criterio expuesto en decisiones pioneras en materia de hábeas data, como las sentencias T-414 y T-577 de 1992. En esta última sentencia se esbozaba ya el término de caducidad del dato relativo a obligaciones pendientes de pago que se consolidaría años después, al señalar que "Constituye un uso desproporcionado del poder informático y, en consecuencia, un abuso del respectivo derecho [...], el registro, conservación o circulación - cualquiera sea la forma en que se haga - de datos de una persona más allá del término legalmente establecido para ejercer las acciones judiciales con miras al cobro de las obligaciones [...]Es desproporcionada e irracional la conducta del acreedor de omitir la actualización y rectificación de la información sobre su deudor contra quien nunca ha ejercido las acciones legales correspondientes y ha dejado transcurrir los plazos legales para intentarlo".

[32] Al respecto cfr., entre otras, las sentencias T-454 /1998; T-752/1999; T-143/2000; T-107/2001 y T-596/2003.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de marzo de 2018

