

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2021 00207 00

ACCIONANTE: GLORIA NANCY JARA BELTRAN

DEMANDADO: COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A. (CLARO)

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los catorce (14) días del mes de abril de dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por GLORIA NANCY JARA BELTRAN en contra de COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A. (CLARO), en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante dentro del presente expediente de tutela.

ANTECEDENTES

GLORIA NANCY JARA BELTRAN, actuando por medio de apoderado judicial, promovió acción de tutela en contra de COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A. (CLARO), para la protección de sus derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre y al debido proceso, presuntamente vulnerados por la entidad accionada al presentar reportes negativos a las centrales de riesgo.

Como fundamento de sus pretensiones, indicó la accionante que es usuaria del servicio de CLARO y aproximadamente desde noviembre de dos mil veinte (2020) en su facturación física se ha presentado un cobro por la adquisición de un TV de 55 pulgadas por valor de \$2.317.900.00 equipo que, afirma la demandante, nunca adquirió.

Aduce la demandante que en varias ocasiones ha requerido a la empresa accionada a fin que le envíe prueba en la que se evidencie que compró el TV en cuestión, sin embargo, no ha recibido respuesta a dicha solicitud y recibe llamadas constantemente por medio de las cuales se le realiza el cobro de dicho producto.

Precisa que a pesar de los inconvenientes mencionados ha realizado el pago oportuno de los servicios que efectivamente contrató (televisión por cable, telefonía fija e internet).

Aduce la parte activa que la mora reportada por CLARO y que deriva de una obligación inexistente, constituye un perjuicio irremediable ante solicitudes de crédito de vivienda o ante la eventual postulación a cargos públicos que consultan estas bases de datos.

Así las cosas, a través de auto del veintiséis (26) de marzo de dos mil veintiuno (2021), se procedió a admitir la acción de tutela impetrada por la señora GLORIA NANCY JARA BELTRAN en contra de COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A. (CLARO) y posteriormente mediante providencia del nueve (09) de abril de dos mil veintiuno (2021), teniendo en cuenta la respuesta allegada por la accionada, se ordenó vincular a EXPERIAN COLOMBIA S.A., y TRANSUNION CIFIN S.A.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A. (CLARO), adujo que la accionante suscribió con COMCEL S.A los siguientes contratos/obligaciones:

- Obligación No. 08044166 para servicios de hogar que registra mora de 60 días.
- La obligación No. 987651000056474000 por un equipo de TV que fue eliminada de DATACRÉDITO y procederá a lo propio en CIFIN

De igual forma, indicó la accionada que envió a la tutelante, la notificación previa al reporte ante las centrales de riesgo, sin embargo no es posible acreditar la entrega de dicha notificación.

Finalmente, indicó que la demandada no presenta saldo pendiente alguno de pago, toda vez que fue aplicado el ajuste correspondiente.

EXPERIAN COLOMBIA S.A., allegó escrito en virtud del cual indicó que de conformidad con la historia de crédito de la demandante expedida el trece (13) de abril de dos mil veintiuno (2021), no se observa reportado el dato negativo objeto de reclamo.

TRANSUNION CIFIN S.A., una vez notificada guardó silencio.

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela corresponde determinar si las entidades demandadas violaron el derecho fundamental al buen nombre de la señora GLORIA NANCY JARA BELTRAN al presentar reportes negativos a las centrales de riesgo.

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades públicas, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte

urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Principio de subsidiariedad de la acción de tutela.

La acción de tutela es de carácter subsidiario, por cuanto debe verificarse que el afectado no cuente con otro mecanismo judicial para la protección de sus derechos fundamentales. Sin embargo, esta regla cuenta con una excepción, según la cual la tutela es procedente como mecanismo transitorio cuando se advierta la existencia de un perjuicio irremediable.

En torno a esta figura, la Corte ha indicado que para que exista un perjuicio irremediable es preciso que el mismo sea cierto, inminente, grave y de urgente atención. Tal como dispuso en sentencia T-583 de 2010¹:

“la inminencia, que exige medidas inmediatas, la urgencia que tiene el sujeto de derecho por salir de ese perjuicio inminente, y la gravedad de los hechos, que hace evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. La concurrencia de los elementos mencionados pone de relieve la necesidad de considerar la situación fáctica que legitima la acción de tutela, como mecanismo transitorio y como medida precautelativa para garantizar la protección de los derechos fundamentales que se lesionan o que se encuentran amenazados”.

Es así como, si el accionante se abstiene de evidenciar la ocurrencia del perjuicio irremediable según las reglas anotadas, la acción se tornará improcedente. Por ello, la prueba de tal circunstancia es un requisito fundamental para la prosperidad de la acción de tutela, motivo por el cual, no es suficiente la afirmación de que su derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable; es necesario, que el petente explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al Juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión, de lo contrario, el problema sólo podrá resolverse por la vía ordinaria.

Del derecho fundamental al habeas data.

El artículo 15 de la Constitución Política dispone la posibilidad que tiene toda persona *“a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.*

Frente al tema de la recopilación de información financiera por las centrales de riesgo, la Corte Constitucional explicó los principios de i) **necesidad**, que implica la correspondencia de la información personal con la necesidad *“para el cumplimiento de los fines de la base de datos. Esta previsión trae como consecuencia que se encuentre prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden una relación estrecha con el objetivo de la base de datos”* (C-1011 de 2008); ii) **veracidad**, que impone la correspondencia entre los datos personales y la realidad, es decir, no puede haber información falsa o errónea (C-1011 de 2008); iii) **integridad**, que prohíbe el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada (T-729 de 2002); iv) **finalidad** que se refiere a que *“las actividades de acopio, procesamiento y divulgación de la información personal deben obedecer a un fin*

1 Corte Constitucional, Sentencia T-583 de 2010 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

constitucionalmente legítimo y que, a su vez, debe ser definido de forma clara, suficiente y previa. Esto implica que quede prohibida (i) la recopilación de información personal sin que se establezca el objetivo de su incorporación a la base de datos (T-022 de 1993); y (ii) la recolección, procesamiento y divulgación de información personal para un propósito diferente al inicialmente previsto y autorizado por el titular del dato”; v) **utilidad**, relacionado con la función que cumplen las bases de dato por lo que se prohíbe la divulgación indiscriminada de datos personales (T-119 de 1995); vii) **incorporación**, que implica la obligación de los administradores de incluir en las bases de datos la información favorable de la persona (T-729 de 2002); viii) **caducidad**, obliga a que la información desfavorable del titular debe ser retirada de las bases de datos, de forma definitiva, con base en criterios de razonabilidad y oportunidad; por lo cual, está prohibida la conservación indefinida de datos personales, después que hayan desaparecido las causas que justificaron su acopio y administración (SU-089 de 1995) e; ix) **individualidad** prohíbe el cruce de datos por información que venga de diferentes bases (SU-089 de 1995).

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora que se le amparen sus derechos fundamentales y como consecuencia de ello, solicitó:

1. se ordene a COMUNICACIÓN CELULARCOMCEL SA (CLARO) que rectifique la información con base en la cual se hace el cobro de la supuesta compra de un TV de 55 pulgadas y se retire cualquier reporte negativo de las centrales de riesgo del país
2. se ordene a la accionada que se abstenga de seguir enviado la correspondencia y documentación de la señora GLORA NANCY JARAMILLO.

Así las cosas, procede el Despacho a resolver las solicitudes impetradas por la parte activa.

En cuanto a las **solicitudes referentes a ordenar a COMUNICACIÓN CELULARCOMCEL SA (CLARO) que rectifique la información con base en la cual se hace el cobro de la supuesta compra de un TV de 55 pulgadas y se retire cualquier reporte negativo de las centrales de riesgo del país.**

Verificada la respuesta allegada por la encartada, junto con la documental aportada, se tiene que según la base de datos de dicha entidad, la demandante tenía los siguientes contratos/obligaciones:

- Obligación No. 08044166 para servicios de hogar que registra mora de 60 días.
- La obligación No. 987651000056474000 por un equipo de TV que fue eliminada de DATACRÉDITO y procederá a lo propio en CIFIN

Aunado a ello, se tiene que a folio 11 de la respuesta se allegó comunicación dirigida a la señora JARAMILLO, en virtud de la cual se le indicó:

Según validaciones realizadas en los sistemas de Comcel S.A., se tiene que bajo su titularidad registraba la obligación No. 987651000056474000 asociada a la

financiación a cuotas mensuales del equipo CMB TV 55TU7000 55" 4K+BA, el cual usted manifiesta no haber adquirido.

Se confirma que mediante gestión la obligación fue eliminada de las centrales de riesgo crediticio y se aplicó ajuste en la obligación No. 987651000056474000; por lo tanto no presenta saldo alguno.

Asimismo, se evidencia que en la misma registran pagos por valor total de \$160.152 impuestos incluidos que serán trasladados a la cuenta hogar del servicio fijo No. 08044166 que registra a su titularidad y que asociaba la obligación del crédito No. 987651000056474000.

De igual forma, se advierte que en la respuesta de la accionada indicó *“COMCEL envió al tutelante, la notificación previa al reporte ante las centrales de riesgo, sin embargo no es posible acreditar la entrega de dicha notificación.”*

De lo dicho anteriormente aunado a las afirmaciones efectuadas por la propia demandante en el escrito de tutela, se tiene que efectivamente la señora GLORIA NANCY JARA BELTRAN, contrató el servicio de claro hogar que corresponde a la obligación No. 08044166; adicionalmente se tiene que la encartada ha estado realizando el cobro por un equipo TV bajo la obligación No. 987651000056474000 que en ningún momento adquirió la demandante e incluso, se evidencia que se reportó negativamente a la activa por el no pago de las facturas, donde no solamente se le realizaba el cobro de lo efectivamente contratado, sino de una obligación que nunca adquirió y que a pesar de las múltiples solicitudes de la demandante, se siguió realizando el cobro de lo no debido.

Aunado a lo anterior, es decir, al cobro de lo no debido respecto al equipo TV bajo la obligación No. 987651000056474000, y la imposibilidad de pago de los servicios hogar, puesto que en la factura de estos también se le cobraba la obligación no adquirida, evidencia el Despacho que no se acreditó haber realizó el preaviso de notificación del reporte en las centrales de riesgo de conformidad con el art. 12 de la Ley 1266 de 2008,, frente a lo cual indicó la encartada que *“COMCEL envió al tutelante, la notificación previa al reporte ante las centrales de riesgo, sin embargo no es posible acreditar la entrega de dicha notificación.”*

Frente a tales manifestaciones, encontró probado el Juzgado que si bien es cierto se aportó la siguiente comunicación:



Enero - 2021

COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: GLORIA NAN JARA BELTRAN

Comcel S.A no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta número 08044166. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo trascurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte (03-Ene-21) el saldo asciende a la suma de \$ 561.582.

Si ya realizó el pago, omita este mensaje.

Lo cierto es que no hay prueba si quiera sumaria del envío de esta ya sea a la dirección física o electrónica registrada por la accionante, por lo que no quedó acreditado que efectivamente la empresa demandada cumplió con el deber legal de aviso, tan es así, que la misma accionada indicó en la contestación que no podía acreditar dicha notificación.

Por lo anteriormente expuesto, no encuentra el Despacho prueba alguna que demuestre haber cumplido con lo ordenado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, donde la consecuencia de incumplir lo dispuesto por la Ley estatutaria es la eliminación del dato. Aunado a que como se ha indicado, la información reportada falta a la verdad por cuanto corresponde a una obligación no adquirida por la demandante.

Ahora bien, no pasa por alto el Despacho que DATACREDITO en la respuesta allegada indica que no existe reporte negativo a nombre de la parte activa proveniente de CLARO, no obstante, se tiene que CIFIN guardó silencio por lo que no existe certeza para esta Juzgadora que se haya eliminado todo reporte negativo en dicha entidad.

Bajo el anterior entendimiento esta Juzgadora considera que en el presente caso resulta procedente por vía de tutela, amparar el derecho al buen nombre de la señora GLORIA NANCY JARA BELTRAN por cuanto no se acreditó el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, aunado a que la información reportada falta a la verdad, por lo que se ordenará a COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., a través del representante legal, CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia y en caso de no haberlo hecho, comuniqué de forma efectiva a

TRANSUNION CIFIN S.A., la eliminación de todo dato negativo derivado de las obligaciones No. 08044166; y No. 987651000056474000

Una vez efectuado el trámite anterior, se ordenará a TRANSUNION CIFIN S.A., a través de su representante legal EL SEÑOR CARLOS FERNANDO VALENCIA CARDONA o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la comunicación de eliminación del dato por parte de COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., actualice la información de la señora GLORIA NANCY JARA BELTRAN y elimine el dato negativo producto de las obligaciones No. 08044166 y No. 987651000056474000.

Frente a las peticiones que se ordene a la accionada que se abstenga de seguir enviado la correspondencia, se evidencia que tales solicitudes recaen sobre hechos futuros e inciertos, frente a los cuales no tiene suficientes elementos probatorios esta Juzgadora para determinar que se está vulnerando o poniendo en peligro derecho fundamental alguno, por lo que no es posible acceder a tal solicitud, aunado a ello, de acceder a tal petición se estaría violando el principio constitucional de buena fe, por lo que estas peticiones serán denegada.

En cuanto a la vinculada EXPERIAN COLOMBIA S.A., no se evidenció vulneración de parte de estos por lo que serán negadas las pretensiones en su contra.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental al buen nombre de la demandante, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: Como consecuencia de lo anterior, se ORDENA a la entidad accionada COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., a través de su representante legal, el señor CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia y en caso de no haberlo hecho, comuniqué de forma efectiva a TRANSUNION CIFIN S.A., la eliminación de todo dato negativo derivado de las obligaciones No. 08044166; y No. 987651000056474000.

TERCERO: Una vez efectuado el trámite anterior, se ORDENA a TRANSUNION CIFIN S.A., a través de su representante legal EL SEÑOR CARLOS FERNANDO VALENCIA CARDONA o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la comunicación de eliminación del dato por parte de COMUNICACION CELULAR S.A. - COMCEL S.A., actualice la información de la señora GLORIA NANCY JARA BELTRAN y elimine el dato negativo producto de las obligaciones No. 08044166 y No. 987651000056474000.

CUARTO: NEGAR las demás pretensiones de conformidad con la parte motiva de esta sentencia.

QUINTO: NEGAR las pretensiones en contra de EXPERIAN COLOMBIA S.A., al no evidenciarse vulneración por parte de estos.

SEXTO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20-11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico **JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

SÉPTIMO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remitase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

OCTAVO: PUBLICAR esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

**PAULA CAROLINA CUADROS CEPEDA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 2Do MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

19868df2b152cb4d7e142dae2f2e5e3b18a36083454116b3e2bff74aa3faeb68

Documento generado en 14/04/2021 02:19:15 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**