

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS
Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ
(Acuerdos PSAA15-10412 y PCSJA18-11068)

Bogotá D.C., cuatro (4) de mayo de dos mil veinte (2020)

Radicado: Acción de tutela 2020-00332

1. OBJETO DE LA DECISIÓN

Lo constituye la sentencia que se impone proferir, luego de surtido el trámite pertinente dentro de la acción de tutela formulada por JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO en contra de COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A- COMCEL S A y/o TELMEX COLOMBIA S.A. y/o CLARO COLOMBIA en donde se vinculó por parte del Despacho a TRANSUNION CIFIN, a EXPERIAN DATACREDITO y LANIX COLOMBIA S.A.S.

2. ANTECEDENTES

El accionante reclama la protección de sus derechos fundamentales al buen nombre, del habeas data y según argumenta la afectación al derecho de propiedad, con base en los siguientes hechos.

Afirma que suscribió contrato para obtener el servicio de internet, televisión y telefonía con CLARO COLOMBIA a partir del mes de febrero del año 2018 con un costo mensual de \$104.800.

Informa que en junio de 2019 recibió una llamada donde se le informó que por su comportamiento de pago se le otorgaba un computador portátil. Que recibió el laptop con la opción de poder regresarlo a la oficina mas cercana, sin que existiera problema alguno.

Que pasados los días, afirma se comunicó con la misma persona que le informó lo del portátil, quien para su sorpresa le aseguró que no sabía de que tema le hablaba sin obtener respuesta de quien recogería el portátil recibido.

Asevera que el día 13 de agosto del año 2019, realizó la devolución del computador portátil, tramite del cual por la demora de los funcionarios que le atendieron, no le fue entregada una constancia de devolución del

equipo, pues a pesar de mas de tres horas de espera, ningún documento se le entregó. Sin embargo afirma que presentó escrito al cual se le asignó el radicado No 729575058, respecto de que tuvo la precaución de tomar una foto.

Que en el mes de octubre del año 2019, se acercó a pagar su habitual factura de servicio, consignando la suma de \$105.000., luego de ello le llegó un mensaje al celular informando que el total recibido por Claro Colombia S.A., había sido \$52.963, por lo cual inmediatamente se comunicó a la línea de servicio al cliente, sin que le dieran razón concreta de ello.

Que después de múltiples llamadas le ratificaron que no había portátil cargado a su nombre, por lo que debía reclamar en la oficina en la que había hecho el pago, a fin de que le aplicaran el cien por ciento del dinero por el pagado.

Asegura que se encontraba en trámite para adquirir un apartamento, pero recibió una llamada del asesor del Banco de Bogotá encargado, en la cual se le informó que se negaba su solicitud de financiación, debido a un reporte de mora de treinta (30) días.

Informa que por todos los medios ha tratado de obtener respuesta concreta de parte de Claro Colombia S.A., respecto del incremento en sus facturas, del reporte ante centrales de información financiera, por los perjuicios que ha tendido por tales actuaciones, sin embargo, se siente atropellado por esa entidad, por lo que acudió a la jurisdicción a través de la acción de tutela, reclamando protección.

2.3. PRONUNCIAMIENTO DE LA SOCIEDAD ACCIONADA Y VINCULADOS

- CLARO COLOMBIA S.A. y LANIX COLOMBIA S.A.S., guardaron silencio a la presente acción de tutela y a pesar de haberse notificado en debida forma a cada uno, a través del correo electrónico de notificaciones judiciales dispuesto para ello.

CIFIN S.A.S. (TransUnion) contestó la acción de tutela informando que como operador de datos según el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 es quien *“recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios”*. En tal sentido, que su objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a

los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello, que esa entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información.

Informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 23 de abril de 2020 siendo las 12:23:50, a nombre JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO C.C. 1,069,737,177 frente a la fuente de información CLARO SOLUCIONES FIJAS se evidencia lo siguiente:

- Obligación No. 237099 con CLARO SOLUCIONES FIJAS en mora con vector de comportamiento 4, es decir entre 120-149 días de mora.
- Obligación No. 951348 con CLARO SOLUCIONES FIJAS en mora con vector de comportamiento 5, es decir entre 150-179 días de mora.

Que de conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008 las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información.

Que Transunión Cifin no ha vulnerado de manera alguna los derechos fundamentales del accionante, además que se menciona en el escrito de la tutela que la petición NO FUE PRESENTADA ante ese operador, tal como lo reconoce la parte accionante. Por ende, esa entidad está en imposibilidad jurídica y material de lesionar ningún derecho del accionante y así tampoco es viable emitir condena en nuestra contra por este asunto

Por todo lo antes expuesto solicitan exonerar y desvincular a CIFIN S.A.S. de la presente acción de tutela.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO), contestó la acción de tutela exponiendo lo siguiente:

Informa que el artículo 3-b de la Ley 1266 de 2008, Estatutaria de Hábeas Data, dispone que la fuente de información *“es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final”*.

Es claro así que el origen de la información financiera o comercial se encuentra en la relación que hay entre la fuente y el titular, por lo que EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador de información,

tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

Por lo anterior, esa central de administración de información no está llamada a mediar en las diferencias contractuales que pueda haber entre el titular de la información y la fuente.

Que la historia de crédito del accionante, expedida el 23 de abril de 2020, muestra que:

```
-DUDOSO RECAUDO *CDC CLARO SOLUCION 202003 409513480 201902 202005 PRINCIPAL
      FIJAS          ULT 24 -->[4321NNNNNNNN] [N-----]
      25 a 47-->[-----] [-----]
ORIG:Normal  EST-TIT:Normal  TIP-CONT: IND  CLAU-PER:000  OFICINA PRINCIPA
-ESTA EN MORAL20 *COM CLARO SOLUCION 202003 000237099 201906 202406 PRINCIPAL
      FIJAS          ULT 24 -->[32-----] [-----]
      25 a 47-->[-----] [-----]
ORIG:Normal  EST-TIT:Otra  TIP-CONT: DEF=009  CLAU-PER:000  SANTAFE DE BOGOT
```

Que es cierto por tanto que el accionante registra una obligación impaga con TELMEX - Hoy CLARO, por lo cual EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la actora de acuerdo con la información proporcionada por TELMEX - Hoy CLARO Una vez ella sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha.

Por lo expuesto solicita que SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, toda vez que: (i) esta Compañía no puede tomar decisiones en relación con la disputa contractual que describe el demandante en el escrito de tutela; y (ii) Las fuentes de la información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.

3. CONSIDERACIONES

3.1. Naturaleza de la acción y competencia.

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, concebida como un mecanismo de carácter excepcional para solicitar la protección de los derechos fundamentales de cualquier persona, cuando quiera que se encuentren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular.

En cuanto a la competencia, se destaca que todos los jueces de la República, sin importar su especialidad o el trámite del que conozcan, devienen competentes para velar por tales derechos fundamentales, así como para alcanzar la realización de los fines del Estado Social de Derecho.

El carácter excepcional de la tutela hace relación con el presupuesto según el cual el accionante no disponga de otros instrumentos jurisdiccionales a su alcance o, teniéndolos, pretenda evitar que se le irroque un perjuicio irremediable mientras acude a las acciones pertinentes ante las autoridades competentes.

3.2. Problema jurídico planteado.

Conforme los hechos y pretensiones antes referidos, corresponde a este despacho establecer si COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A- COMCEL S A y/o TELMEX COLOMBIA S.A. y/o CLARO COLOMBIA S.A., ha vulnerado los derechos fundamentales del buen nombre y de habeas data reclamados como afectados por JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO

Además, debe revisarse si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para las reclamaciones de orden indemnizatorio que pretende el accionante.

3.3. El derecho al hábeas data

El derecho fundamental al hábeas data se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política donde dispone que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. Adicionalmente, establece la obligación que tiene el Estado de hacer respetar tales derechos.

Asimismo, de conformidad con el artículo 152 de la Constitución Política, corresponde al Congreso de la República regular los derechos fundamentales de las personas, los procedimientos y recursos para su protección a través de la expedición de leyes estatutarias.

El Legislador expidió la Ley 1581 de 2012, *“por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, luego de

que su validez hubiera sido estudiada por la H. Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011.

Dicha normativa se fundó bajo los principios de veracidad o calidad de los registros o datos, de temporalidad de la información, de interpretación integral de los derechos constitucionales, de seguridad, de confidencialidad, de circulación restringida, y de finalidad.

3.4. Tutela para reconocimiento de daños y perjuicios

La acción de tutela es una herramienta encaminada a proteger de manera directa e inmediata los derechos fundamentales vulnerados o amenazados por una autoridad pública o un particular, a través de un procedimiento preferente y sumario que procede únicamente ante la falta de otro mecanismo judicial, excepto si se utiliza transitoriamente para evitar un perjuicio de carácter irremediable, el cual debe estar debidamente acreditado dentro del proceso

3.5. Análisis del caso concreto.

Para resolver la presente acción de tutela, destaca en primer lugar esta sede judicial, las pretensiones del señor JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO, las cuales son:

1. Se ordene en forma inmediata a la SOCIEDAD CLARO (TELMEX COLOMBIA S.A.) me **borre INMEDIATAMENTE** el reporte negativo en las centrales de riesgo por cuanto hice la devolución del **PC- Portátil Lanix** serial: 2584200816 a Claro Mercurio en fecha **MARZO 13/ 2019 (2:30 PM) -(Anexo copia)** y me expidan un Paz y salvo por todo Concepto. (ya no tengo compromiso alguno con ellos)
2. Que SOCIEDAD CLARO (TELMEX COLOMBIA S.A.) me borre de su base de datos **LA DEUDA** del Portátil Lanix el cual fue devuelto el día 13 de marzo 2019, y que fue recibido por los empleados: Andrea Celiz y Alejandro León, éste último funcionario (encargado de LANIX)
3. Que SOCIEDAD CLARO (TELMEX COLOMBIA S.A.) Me devuelva el valor pagado por cláusula de permanencia del servicio triple play por cuanto el Contrato inicial dice que si se llegase a modificarse dicho contrato, tengo derecho a terminar el contrato, aún si éste, tuviera Clausula de permanencia. Aunado a esto que yo en ningún momento solicité el portátil.
4. Se ordene a SOCIEDAD CLARO (TELMEX COLOMBIA S.A.) me devuelva el dinero que me descontaron de mis cuotas, Contrato Triple Play# **40951348** y que fueron abonadas al Portátil Lanix con serial: 2584200816
5. Que me resarzan los daños y perjuicios ocasionados por el Acoso psicológico, y Reporte Negativo (CIFIN) a saber la suma de: **CINCUENTA Y DOS MILLONES DE PESOS \$52.000.000.00 MCTE.** Dinero que el Banco me iba a prestar adquirir mi apartamento.
6. De no llegarse a llevar a cabo el Contrato la Inmobiliaria me retiene por Incumplimiento del Contrato; (2-3-79099) la suma de: **UN MILLON DE PESOS MCTE. (\$1.000.000.00)** y de ser así pido que Claro me resarza mi dinero.
7. Se le impongan las sanciones establecidas por la ley a Claro por abuso del poder dominante, propaganda engañosa, y obrar arbitrariamente al reportarme cuando yo he cumplido con mi contrato de Triple Play; Y teniendo en su poder el Portátil.

Es sabido que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.

Al mismo tiempo la acción constitucional no es el mecanismo apto para solicitar la indemnización de perjuicios causados por autoridades públicas o particulares.

Como así se desprende de la lectura de algunas de las pretensiones de la acción constitucional, la finalidad de esta es obtener un reconocimiento económico a título de daños y perjuicios, originados en la supuesta carencia o veracidad de información que le entrega CLARO COLOMBIA S.A., en la prestación del servicio contratado, y en razón a los reportes que dicha entidad ha generado ante las centrales de información financiera.

Emerge evidente que las pretensiones de la presente acción de tutela identificadas con los ordinales tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo son abiertamente improcedentes pues persiguen el resarcimiento de perjuicios, para lo cual el accionante conserva el derecho de acudir a la autoridad judicial competente para obtener el reconocimiento de las prestaciones económicas.

Por lo anterior, sin ahondar en dicho estudio esta sede Judicial despacha desfavorablemente las mencionadas pretensiones por resultar abiertamente improcedentes por vía constitucional.

Ahora bien, con base en los hechos y pretensiones, este Juez Constitucional se dispondrá al estudio de lo correspondiente en relación al derecho fundamental de habeas data.

Para ello debe señalarse que, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la sentencia T-883 de 2013 señaló que la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información¹ o a la entidad fuente de la misma ², a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:

“6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga ‘información en discusión judicial’ y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental

¹ En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

² De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.

al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, así:

“ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:

“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.³

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.

En el caso que se resuelve, de los anexos aportados por el accionante no reposa ningún documento, que dé cuenta de alguna solicitud por parte del señor JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO ante COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A- COMCEL S A y/o TELMEX COLOMBIA S.A. y/o CLARO COLOMBIA de rectificar, anular o modificar alguna información suya que hubiere sido reportada a una central de manejo de datos crediticios, ni a CIFIN, ni a DATACREDITO; el accionante informó que devolvió un portátil, en el que basa el supuesto

³ Sentencia T-727 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Además, a este mismo asunto se han referido las sentencias T-131 de 1998, M.P. Hernando Herrera Vergara; T-857 de 1999, M.P. Carlos Gaviria Díaz; T-467 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; y T-284 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

reporte y de ello anexó el soporte de ese recibido, pero de su revisión lo cierto es que ninguna prueba de haber ejercido el derecho de habeas data frente a dicha entidad de telefonía o ante alguna central de riesgo, ni aporta elementos que permitan deducir que tal actividad fue desplegada.

Así las cosas, en el caso bajo análisis, se considera que al señor JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO no se le ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales reclamados, al mantener su información en las centrales de datos vinculadas a este trámite, y si bien informa haber realizado reclamaciones respecto de los dineros adeudados con los que no está de acuerdo, ningún soporte allegó de tales reclamaciones, sin que se pueda decir que las obligaciones por la que se encuentra reportado en estado de mora hayan sido canceladas totalmente.

Como si fuera poco, debe resaltarse también que el punto de diferencias entre el accionante y la sociedad accionada, es la devolución de un computador portátil, lo cual según aseveró el propio señor JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO, causaron un error en la facturación, tal entrega sucedió desde el 13 de agosto de 2019, es decir, desde ese momento a la fecha en que se interpone la presente acción de tutela, han transcurrido más de ocho meses, lo cual resulta también lejano a todas luces, del principio de inmediatez de la acción de tutela.

De todo lo anterior, no se ha acreditado en el trámite de la presente acción tutelar que tal obligación se ha extinguido por haber acaecido alguno de los modos previstos por el estatuto sustantivo para el efecto y que por ello existiere algún error en los reportes que actualmente se encuentran vigentes.

Finalmente, anota e insiste el Despacho, que la discusión en torno a la vigencia o no de la obligación o la extinción de la misma plantea un debate eminentemente legal, al igual que todo lo concerniente a la declaración de un incumplimiento contractual o de reclamación de daños y perjuicios, por lo que no es susceptible de atenderse por esta vía y que, se aclara, tampoco compete asumir a los operadores de información vinculados a este trámite, pues para resolver dicho conflicto que vincula exclusivamente al accionante y a la entidad acreedora, existe la vía ordinaria, no siendo la acción de tutela una vía alternativa habilitada para ese debate.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO OCTAVO (8°) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. DENEGAR la acción de tutela promovida por JHONATAN ALBERTO PINZON MORENO en contra del COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A- COMCEL S A y/o TELMEX COLOMBIA S.A. y/o CLARO COLOMBIA S.A., según lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO. NOTIFICAR el presente fallo a las partes por el medio más expedito, de tal manera que asegure su cumplimiento, tal como lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO. DESVINCULAR del presente trámite constitucional a TRANSUNION CIFIN, a EXPERIAN DATACREDITO y LANIX COLOMBIA S.A.S.

CUARTO. ENTERAR a los extremos de esta acción, que contra la presente determinación procede impugnación, ante los Jueces Civiles del Circuito de este Distrito Judicial.

QUINTO. REMITIR sin tardanza esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado; lo anterior en acatamiento a lo dispuesto por el artículo 31 del precitado decreto.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


EDGAR ALBERTO SAAVEDRA CÁCERES
Juez