



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS  
MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

Referencia: Sentencia de Tutela  
Accionante: ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
Accionado: CLARO S.A.  
Radicado: 20001-4003-007-2021-00751-00.

Valledupar, Veintiséis (26) de octubre de dos mil veintiuno (2021). –

### 1. ASUNTO A TRATAR

Se decide la acción de tutela presentada por ENMA CAROLINA AROCA DELGADO, en contra de CLARO S.A., para la protección de sus derechos fundamentales a la Igualdad, de Petición, Debido Proceso, a la defensa, a la información, y al buen nombre.

### 2. HECHOS:

En síntesis, relatan los hechos de esta acción de tutela que ENMA CAROLINA AROCA DELGADO. radico en el mes de agosto del 2021, derecho de petición ante CLARO S.A., solicitándole copia de la debida notificación a través del cual se surtió el reporte negativo ante las centrales de riesgo, y si no contaban con la copia de la misma, se le bajaran los reportes negativos que tiene en DATACREDITO Y CIFIN.

Manifiesta la accionante que le dieron respuesta a su petición, mediante oficio de fecha 12 de octubre del 2021, manifestándole que procedieron a oficiar a las centrales de riesgo la corrección y actualización de cualquier reporte negativo de mora existente para la cuenta No. 25549742, sin que a la fecha se haya eliminado el reporte negativo ante las centrales de riesgo, por lo que solicita se ordena oficiar a CLARO que oficie realmente a las centrales de riesgo para que se pueda ejecutar realmente lo manifestado y argumentado por los mismos, que a la fecha no han hecho, ya que estima se le ha vulnerado el derecho a su buen nombre.

Indica la accionante que solicito a la entidad CLARO S.A., para que oficiar a las centrales de riesgo para estas a su vez ejecutaran realmente lo manifestado y argumentado por ello, y a la fecha no han hecho.

Finaliza manifestando que de acuerdo con la consulta aportada y realizada a DATACREDITO, aún sigue saliendo dicho reporte negativo, por lo que solicita ordenar a las centrales el cambio de dicho reporte.

Hace referencia a La ley 1266 que prevé la notificación previa al reporte negativo en las centrales de riesgo, **la resolución No. 76434 del 2012, numeral 1.3.6.6, "deber de comunicar al titular de la información previamente al reporte", y por el gobierno nacional, mediante el decreto 1074 del 2015, en su artículo 2.2.2.28.2 que reglamento el reporte de información negativa, siendo claros ambos entes al establecer que esta notificación previa debe realizarla directamente la fuente, quien por demás, debe conservar y allegar cuando sea requerida, la prueba del envío de la comunicación a través de la cual surta la notificación previa al reporte negativo.**

### 3-PETICIONES

Con base en los hechos narrados, ENMA CAROLINA AROCA DELGADO, solicita que:

Se le amparen sus derechos fundamentales a la IGUALDAD, A LA PETICIPN, AL DEBIDO PROCESO , BUEN NOMBRE E INFORMACION y en consecuencia se impartan las siguientes órdenes

Ordenándole a CLARO S.A., a través de su representante legal y/o a quien haga sus veces que, en un término no mayor de 48 horas, oficie a las centrales de riesgo DATA CREDITO Y CIFIN para que procedan a corregir y actualizar la información y eliminen el reporte negativo que figura a su nombre, emanado de CLARO SA

QUE SE ORDENE a las Centrales de Riesgo, Cifin- Transunion y/o Data Crédito Experian, corrección y actualización eliminando la información negativa que aparece a su nombre emanado de CLARO S.A. por no cumplir ésta última con lo estipulado en la Ley 1266 de 2008, artículo 12. Tal como y como lo manifestaron al dar contestación en el oficio de fecha 12 de octubre del 2021.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

### 3. PRUEBAS

Por parte del actor:

1. Copia de cedula.
2. Copia de derecho de petición.
3. COPIA DE CONTESTACION DE CLARO S.A. de fecha 12 de octubre de 2021
4. Copia de consulta a DATACREDITO.

Por parte de la entidad accionada CLARO S.A:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad COMCEL S.A.
2. Contrato.
3. Notificación previa y guía.
4. Comunicación GRC 2021 de fecha 20 de octubre de 2021.

### 4. TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO

Por auto de fecha, quince (15) de octubre de dos mil veintiuno (2021), se admitió la solicitud de tutela y se notificó a la accionada,

➤ RESPUESTA CLARO S.A. Al dar respuesta a la presente demanda de tutela, éste manifestó que:

Enma Carolina Aroca Delgado identificado con la cédula de ciudadanía suscribió con la sociedad COMCEL el siguiente contrato /obligación:

N° CELULAR O CUENTA **3186437090**

N° OBLIGACION o CONTRATO° **1.20545003**

FECHA ACTIVACIÓN 9/10/2019

FECHA DESACTIVACION 27/07/2020

MODALIDAD O SERVICIO **Postpago**

PLAN o PAQUETE **Inesperados Mas L LITE MxSmTMK**

SALDO LINEA \$ 0.0

DIRECCION MZ B CASA 6

BARRIO MARIA CAMILA SU

CIUDAD VALLEDUPAR/CESAR

SE APLICA AJUSTE N/A

NUEVO SALDO \$ 0.0

MULTA PENDIENTE O PERMANENCIA \$ .00

TIEMPO MULTA O PERMANENCIA 0 DIAS

DATACREDITO ANTES

CARTERA RECUPERADA, PAGO TOTAL CON

HISTORICO DE MORA DE MAS DE 120 DIAS

DATACREDITO DESPUES PAGO VOLUNTARIO SIN HISTORICO DE MORA

N° CELULAR O CUENTA **25549742**

N° OBLIGACION o CONTRATO° **27698**

FECHA ACTIVACIÓN 09/05/2008

FECHA DESACTIVACION 04/09/2008

MODALIDAD O SERVICIO **televisión**

SALDO LINEA \$ 0.0

DIRECCION CR 33B 18F-30 APT CASA

CIUDAD VALLEDUPAR/CESAR

SE APLICA AJUSTE N/A

NUEVO SALDO \$ 0.0

DATACREDITO ANTES

SIN REPORTE

DATACREDITO DESPUES SIN REPORTE

Adicionalmente que El reporte de la obligación ante las centrales de riesgo es el siguiente:

CALLE 14 CON CARRERA 14 ESQUINA – PALACIO DE JUSTICIA – VALLEDUPAR, CESAR.

Email: [j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y**  
**COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR**  
**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

La obligación **1.20545003**, presentó mora en el pago de las facturas del mes de julio de 2020, y realizó el pago el 8 de junio de 2021

|                                     |                                       |                               |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| Nombre: AROCA DELGADO ENMA CAROLINA | Identificación: 0002754511            | Tipo de cuenta: CTC           |
| Tipo de identificación: 1           | Tipo de cuenta: CTC                   | Código del suscriptor: 230004 |
| Número de cuenta: 00000001.20545003 | Nombre del suscriptor: CLARO SOLUCION |                               |

|  |  |
|--|--|
| Fecha de apertura: 20191009<br>Fecha de vencimiento: 20191208<br>Novedad: CARTERA RECUPERADA<br>Estado Cuenta: Pago total<br>Fecha Estado Cuenta: 20210631<br>Fecha Novedad: 202105<br>Garante / Tipo Deudor: PRINCIPAL<br>Periodicidad de pago: MENSUAL<br>Adjetivo: NO HAY ADJETIVO<br>Valor cuota: 000000<br>Saldo actual: 00000000<br>Saldo en mora: 00000000<br>Días en Mora: 000<br>Calificación: A<br>Estado Origen: Normal - Creacion por apertura<br>Fecha Pago Cuota: 0<br>Situación/Estado Titular: Normal<br>Meses de Cláusula de Permanencia: 000<br>Fecha Cláusula de Permanencia: 0<br>Tipo Contrato: Terminado Definido<br>Oficina de Radicación:<br>Tipo de Moneda: Legal<br>Tipo de Garantía: Otra<br>Forma de pago: VOLUNTARIO<br>Tipo de obligación: CONSUMO | Actualizar vector<br>202104 : M120 202104 : M120+<br>202103 : M120 202103 : M120+<br>202102 : M120 202102 : M120+<br>202101 : M120 202101 : M120+<br>202012 : M120 202012 : M120+<br>202011 : M120 202011 : M120+<br>202010 : M90 202010 : M90<br>202009 : M90 202009 : M90<br>202008 : M90 202008 : M90<br>202007 : N 202007 : N<br>202006 : N 202006 : N<br>202005 : N 202005 : N<br>202004 : N 202004 : N<br>202003 : N 202003 : N<br>202002 : N 202002 : N<br>202001 : N 202001 : N<br>201912 : N 201912 : N<br>201911 : N 201911 : N<br>201910 : N 201910 : N |
|--|--|

Y La obligación **25549742**, presentó mora en el pago de las facturas de los meses de junio a agosto de 2008, y realizó el pago el 17 de marzo de 2014.

| RESULTADO CONSULTA INFORMACIÓN COMERCIAL |  |                     |             |            |                             |
|--|--|---------------------|-------------|------------|-----------------------------|
| RESULTADO DE LA CONSULTA                 |  |                     |             |            |                             |
| TIPO IDENTIFICACIÓN                      | C.C.   | EST DOCUMENTO       | VIGENTE     | FECHA      | 2010/2021                   |
| No. IDENTIFICACIÓN                       | 52,754,511   | FECHA EXPEDICIÓN    | 01/02/2000  | HORA       | 11:11:10                    |
| NOMBRES APELLIDOS - RAZÓN SOCIAL         | AROCA DELGADO ENMA CAROLINA                                  | LUGAR DE EXPEDICIÓN | BOGOTA D.C. | USUARIO    | CPMM CLARO SOLUCIONES FIJAS |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA - CIU                | OTROS TIPOS DE COMERCIO AL POR MENOR NO REALIZADO EN ESTABLE | RANGO EDAD PROBABLE | 36-40       | No INFORME | 09838140390988238013        |
| MENSAJES                                 | - No registra información en TransUnion                      |                     |             |            |                             |

En cuanto a la autorización informó que COMCEL notificó al tutelante previo al reporte ante las centrales de riesgo.

En la grabación del contrato se encuentra la autorización que otorgó el tutelante a COMCEL S.A para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones



RAMA JUDICIAL  
 JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
 COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
 REPÚBLICA DE COLOMBIA



COMCEL S.A. - NIT 800.153.993.7  
 Carrera 83A # 24B-10 Te. 7441613 - Bogotá, D.C.  
 Somos autovendedores según Resolución 0195 de 26 de diciembre de 1995  
 Registrados de Administración ICA Cédula 0185 de febrero 22 de 2005  
 GRANDES CONTRIBUYENTES SIN RESOLUCIÓN 012635 de diciembre 14 de 2018  
 Y RETENEDORES DE IVA  
 Actividad económica principal: 6100

Sra. ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
 MZ B CASA 6 MARIA CAMILA SU  
 VALLEDUPAR/CESAR  
 Código Postal:

**COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO**

Nombre: ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
 Obligación: 1.20545003  
 Fecha: 11/08/2020

Debido a que COMCEL S.A. no ha recibido el pago oportuno de la Obligación en Referencia, le informamos que de no cancelar el saldo adeudado, reportaremos la mora existente en la obligación a las centrales de riesgos, 20 días calendario después de la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte del 11/08/2020, el saldo asciende a la suma de \$56,781.30 por concepto de Capital e intereses de servicios de telecomunicaciones.

Si ya realizó el pago, por favor hacer caso omiso a la presente comunicación. Si tiene alguna inquietud comuníquese a la línea 018000341818.



COMCEL S.A. - NIT 800.153.993.7  
 Carrera 83A # 24B-10  
 Tel. 744 16 13 - Bogotá, D.C.



**DATOS DE ENTREGA EMAIL - GUIA DIGITAL**

Orden: 01002420200813141303  
 Número de guía: 64372997  
 Fecha corte: 14/08/2020  
 Fecha proceso:  
 Cliente: CLARO  
 Producto: MOVIL  
 Nombre: Sra. ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
 Identificación: 52754511  
 Cuenta: 1.20545003  
 Factura: 5392989918  
 Email: EMKROK82@HOTMAIL.COM  
 Dominio: HOTMAIL.COM  
 Estado: Entregado  
 Tipo devolución: Abierto  
 Fecha envío: 14/08/2020 15:27:57  
 Fecha Lectura: 14/08/2020 17:16:02  
 Ip lectura: 179.14.8.212  
 Navegador: Mozilla/5.0 (Linux Android 10 SM-A307G B...  
 Dispositivo: Linux Android 10 SM-A307G Build/QP1A.190...

Adjunta copia de la remisión de repuesta de octubre de 2021 – guía de trazabilidad



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y**  
**COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR**  
**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

09Anexo\_1\_pqr864876522.pdf - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas 3Planil... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 01DEM... 02ANEX... 09Anex... x < > ? Iniciar sesión

1 / 3 102%

Hay al menos una firma que presenta problemas. **Panel de firma**

Buscar 'Bates'

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas

Eliminar, insertar, extraer y girar páginas.

**Probar ahora**

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

**Prueba gratis de 7 días**

**Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico** 2021/10/20 11:19 Hoja 1/3

Claro Colombia Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Id Mensaje</b>    | 2071609   |
| <b>Emisor</b>        | Atento.Colombia@claro.com.co                                |
| <b>Destinatario</b>  | emkrok82@hotmail.com - ENMA CAROLINA AROCA DELGADO          |
| <b>Asunto</b>        | Respuesta PQR: 864876522 Con No. De Cuenta: 25549742 COMCEL |
| <b>Fecha Envío</b>   | 2021-10-12 11:41  |
| <b>Estado Actual</b> | Lectura del mensaje   |

**Trazabilidad de notificación electrónica**

09Anexo\_1\_pqr864876522.pdf - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas 3Planil... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 01DEM... 02ANEX... 09Anex... x < > ? Iniciar sesión

1 / 3 102%

Hay al menos una firma que presenta problemas. **Panel de firma**

Buscar 'Bates'

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas

Eliminar, insertar, extraer y girar páginas.

**Probar ahora**

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

**Prueba gratis de 7 días**

**Trazabilidad de notificación electrónica**

| Evento                                | Fecha Evento         | Detalle  |
|---------------------------------------|----------------------|--|
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021 /10/12 11:42:21 | <b>Tiempo de firmado:</b> Oct 12 16:42:20 2021 GMT<br><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.  |
| Acuse de recibo                       | 2021 /10/12 11:42:40 | Oct 12 11:42:21 cl-t205-282cl postfix/smt[659]: 3A16E124876E: to=<emkrok82@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [104.47.51.33]:25, delay=0.95, delays=0.15/0.17/0.63, dsn=2.6.0, status=se 2.6.0 <5b4ba61dbe3dd2b4c4e8c93ff16927b16b5f9459e93c06b0088a35c477d37c4com.co> [InternalId=10939281718189, Hostname=PH0PR02MB8630.namproutlook.com] 26521 bytes in 0.219, 118.147 KB/sec Queued mail for delivery 2.1.5) |
| Lectura del mensaje                   | 2021 /10/13 09:32:22 | <b>Dirección IP:</b> 181.54.74.121 No hay datos disponibles.<br><b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Linux; Android 11; SM-A217M Build/RP1A.200720.012; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chro 0.4606.85 Mobile Safari/537.36 EdgW/1.0  |

Respuesta a PQR



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

09Anexo\_1\_pqr864876522.pdf - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas 3Planil... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 01DEM... 02ANEX... 09Anex... x < > ? Iniciar sesión

Hay al menos una firma que presenta problemas. Panel de firma

Buscar 'Bates'

Exportar archivo PDF  
Editar PDF  
Crear archivo PDF  
Comentar  
Combinar archivos  
Organizar páginas

Eliminar, insertar, extraer y girar páginas.

Probar ahora

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

Prueba gratis de 7 días

Contenido del Mensaje

**Respuesta PQR: 864876522 Con No. De Cuenta: 25549742 COMCEL**

Consecutivo No. RVA 10000- 4671002

Señor(a)  
ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
emkrok82@hotmail.com  
Valledupar, Cesar

Asunto: Respuesta PQR. 864876522 con No. de Cuenta : 25549742

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 22 de septiembre de 2021, en el que manifiesta su solicitud de no efectuar el reporte de su cuenta a centrales de riesgo.

Nos permitimos informarle que hemos generado las validaciones correspondientes evidenciando que en su facturación en la página 02 en la parte inferior derecha se realiza la alerta ante reporte en datacredito y TransUnión, la cual nos indica "pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios, cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo".

18°C Lluvia 2:44 p.m. 26/10/2021

09Anexo\_1\_pqr864876522.pdf - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas 3Planil... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 01DEM... 02ANEX... 09Anex... x < > ? Iniciar sesión

Hay al menos una firma que presenta problemas. Panel de firma

Buscar 'Bates'

Exportar archivo PDF  
Editar PDF  
Crear archivo PDF  
Comentar  
Combinar archivos  
Organizar páginas

Eliminar, insertar, extraer y girar páginas.

Probar ahora

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

Prueba gratis de 7 días

Señor(a)  
ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
emkrok82@hotmail.com  
Valledupar, Cesar

Asunto: Respuesta PQR. 864876522 con No. de Cuenta : 25549742

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro. En respuesta a su comunicación recibida el día 22 de septiembre de 2021, en el que manifiesta su solicitud de no efectuar el reporte de su cuenta a centrales de riesgo.

Nos permitimos informarle que hemos generado las validaciones correspondientes evidenciando que en su facturación en la página 02 en la parte inferior derecha se realiza la alerta ante reporte en datacredito y TransUnión, la cual nos indica "pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios, cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo".

Es importante mencionar que Telmex Colombia S. A. genera reporte ante centrales de riesgo cuando presenta una mora, motivo por el cual la compañía no efectuaría este proceso siempre y cuando usted se encuentre al día con su obligación de forma oportuna.

Por lo anterior y evidenciando que no presenta saldo en mora se procedió a realizar la debida corrección y actualización en las centrales de riesgo anulando de esta manera cualquier reporte negativo de mora existente para la cuenta No. 25549742 a su nombre.

18°C Lluvia 2:45 p.m. 26/10/2021



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

09Anexo\_1\_pqr864876522.pdf - Adobe Acrobat Reader DC (32-bit)

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas 3Planil... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 18Notifi... 01DEM... 02ANEX... 09Anexo... x < > ? Iniciar sesión

Hay al menos una firma que presenta problemas. Panel de firma

Buscar 'Bates'

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas

Eliminar, insertar, extraer y girar páginas.

Probar ahora

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

Prueba gratis de 7 días

Es importante mencionar que Telmex Colombia S. A. genera reporte ante centrales de riesgo cuando presenta una mora, motivo por el cual la compañía no efectuaría este proceso siempre y cuando usted se encuentre al día con su obligación de forma oportuna.

Por lo anterior y evidenciando que no presenta saldo en mora se procedió a realizar la debida corrección y actualización en las centrales de riesgo anulando de esta manera cualquier reporte negativo de mora existente para la cuenta No. 25549742 a su nombre.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud o requiere información adicional a la respuesta del PQR, visita nuestro canal digital Claro WhatsApp PQR Solución al contacto ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>.

Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión. En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y red social [www.facebook.com/ClaroCol](https://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente,  
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

## RESPUESTA EXPERIAN COLOMBIA SA

Noticiada EXPERIAN COLOMBIA S.A., ésta manifestó que:

Conforme al artículo 8-2 de la misma norma corresponde a la fuente de la información **“reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada”**.

Que onforme a la anterior estructura, una vez la fuente reporta ante el operador de información la fecha en que se ha extinguido la obligación por cualquier modo, éste adquiere la posibilidad de contabilizar el término de caducidad del dato. De otra parte, mientras la Fuente **no reporte** al Operador que cierta obligación se encuentra  **saldada o prescrita**, éste no dispone de herramientas fácticas que le permitan aplicar, en concreto y en cada caso, la regla prevista en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 y en la Sentencia C-1011 de 2008, relativa al término de permanencia de la información negativa.

Esta distinción entre las obligaciones de la fuente y el operador se explica en que es la fuente, y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, es decir, quien actúa como parte en el respectivo contrato.

Que los operadores de información son **terceros ajenos a esta relación contractual**. La información que reciben sobre dicha relación comercial es la proporcionada por la fuente. Por ello mismo, es de suyo que los operadores tienen el deber de contabilizar los términos con base en la información suministrada por la fuente. Esta diferenciación en los roles de uno y otro, busca primordialmente proteger la neutralidad del operador frente a los datos en tanto que garantía para todas las partes involucradas.

Que la accionante **ENMA CAROLINA AROCA DELGADO** solicita a través de la tutela de la referencia que se elimine de su historia de crédito la información negativa. Lo anterior, debido a que asegura que CLARO MOVIL omitió el requisito de comunicación previa estipulado en la ley 1266 de 2008.

La historia crediticia de la accionante, expedida el 20 de octubre de 2021, muestra la siguiente información:



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

+PAGO VOL MX-180 CTC CLARO SOLUCION 202105 .20545003 201910 201912 PRINCIPAL  
MOVILES ULT 24 -->[666654321NNN] [NNNNNNN-----]  
25 a 47-->[-----] [-----]  
ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=019 CLAU-PER:000

Que es cierto, por lo tanto, que la accionante REGISTRA un dato negativo relacionado con la obligación No. **.20545003** adquirida con **CLARO MOVIL**. Sin embargo, como puede observarse, según la información reportada por **CLARO MOVIL**, la accionante incurrió en mora durante **9 meses**, canceló la obligación en **MAYO DE 2021**. Según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en **NOVIEMBRE DE 2022**.

**Sostiene 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.**

Que en el presente caso **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado. Por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades reportadas y ha exigido, como parte de su política de relacionamiento con las fuentes, la mayordiligencia en el suministro de los datos a fin de que la información corresponda a la realidad.

Manifiesta que en el presente caso **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado. Y que por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades reportadas y ha exigido, como parte de su política de relacionamiento con las fuentes.

Aduce que si se condenara a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** por el incumplimiento de una obligación que corresponde a la fuente, se desconocería el papel que desarrollan los diferentes agentes que participan en el acopio, tratamiento y divulgación de la información personal, y obligaría a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** a asumir el papel que el Legislador Estatutario le asignó a la fuente de información. Esta diferenciación, como se vio arriba, no es un capricho, sino que obedece a una estructura que asigna diferentes roles a diferentes agentes dependiendo de su relación con el titular y como garantía de neutralidad.

En caso de que en el expediente se pruebe que la obligación fue cancelada en una fecha diferente a la reportada o que por alguna otra razón ya operó la caducidad del dato negativo, **EXPERIAN COLOMBIA** manifiesta su total disposición a actualizar la información correspondiente una vez **CLARO MOVIL** así lo informe. Recuérdese que esta entidad no tiene ninguna relación comercial con la accionante y por lo tanto no cuenta con la información relativa al cumplimiento de las obligaciones. Es claro por tanto que el cargo que se analiza no está llamado a prosperar toda vez que no se ha observado el término de caducidad previsto en la ley estatutaria de Hábeas Data y en la jurisprudencia constitucional. Por esta razón se solicita que se deniegue el amparo solicitado.

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**. Al dar respuesta a la presente demanda de tutela, éste manifestó que:

Indica la entidad vinculada que una vez revisado el sistema de gestión documental – SOLIP – de esta Entidad no se encontró queja o reclamación alguna formulada por parte de la señora **ENMA CAROLINA AROCA DELGADO** respecto de los mismos hechos que se narran en la presente demanda de tutela.

Finaliza manifestando que no se encuentra legitimada en la causa por pasiva para ser sujeto de la presente acción por cuanto no tiene relación alguna con los intereses que se discuten dentro de la presente acción constitucional y no ha vulnerado, menos aún amenazado derecho fundamental alguno del accionante.

## 6. COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para resolver la presente acción constitucional de tutela de conformidad con lo previsto en el art. 86 de la Constitución Política y el art. 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con lo regulado en el art. 1° del Decreto 1382 de 2000

CALLE 14 CON CARRERA 14 ESQUINA – PALACIO DE JUSTICIA – VALLEDUPAR, CESAR.

Email: [j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

## 7. CONSIDERACIONES

La institución de la Acción de tutela es un mecanismo novedoso y eficaz, consagrado en el artículo 86 de nuestra Carta Magna, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la que tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa. El artículo 15 de la constitución nacional, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales, si bien guardan relación, tienen rasgos específicos que los individualizan, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone el quebrantamiento del otro.

El derecho al buen nombre ha sido definido como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se configura de ella. En esta medida, se erige como un derecho de raigambre fundamental y constituye uno de los elementos más valiosos dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. La jurisprudencia de la Corte ha precisado que este derecho se encuentra vinculado a los actos que una persona realice, pues a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo.

Este derecho se vulnera cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tienen ante la sociedad en sus diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial.

Por consiguiente, no constituye violación al derecho al buen nombre, cuando se consignen en las bases de datos o se divulguen en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha edificado en la sociedad, siempre que tal información corresponda a la realidad y tenga la veracidad suficiente para no ser censurada como la tendría aquella que se cataloga como falsa e inexacta.

Eso conforme lo señaló la Corte Constitucional en la Sentencia T-067 de 2007.

Ahora bien, según el artículo 15 de la Constitución Política el hábeas data consiste en “el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.

La finalidad de dicho derecho constitucional radica en que la información reportada o almacenada en las bases de datos respete las garantías constitucionales de los ciudadanos.

Con relación al reporte negativo en las centrales de riesgo, se han dispuesto por la jurisprudencia, desde la sentencia SU-082 de 1995, las reglas para el manejo de la información. Al respecto, en la sentencia T-798 de 2007, reiterada entre otras en la sentencia T 167 de 2015, la Corte Constitucional estableció los requisitos para que proceda la incorporación de datos negativos en las centrales de información crediticia.

Por tanto, para que una entidad financiera pueda divulgar información relacionada con la historia crediticia de una persona 1. Debe contar con autorización previa, escrita, clara, expresa, concreta y libremente otorgada por el titular del dato. 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. 3. La información reportada debe ser veraz, lo cual implica proscribir la divulgación de datos falsos, parciales, incompletos e insuficientes. 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.

Derecho de petición.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

Con respecto al ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece de un lado, la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, o nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Acerca de las características del derecho de petición, la Corte Constitucional ha sostenido en su jurisprudencia lo siguiente:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición[4] pues su objeto es distinto.

Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”

## 8. CASO CONCRETO

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que ENMA CAROLINA AROCA DELGADO, afirma haber presentado una petición de forma virtual, ante el correo de CLARO S.A., mediante la cual les solicitaba se le remitiera certificación de la debida notificación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo y adicionalmente se le solicitaba se oficiara a las centrales de riesgo se actualizara el sistema y se baja el reporte negativo en razón a que se encontraba a paz y salvo solicitando se expidiera el paz y salvo de la obligación adicionalmente

Condiciones de procedibilidad de la Acción de Tutela

### **Legitimación por activa**

La señora ENMA CAROLINA AROCA DELGADO está legitimada para la presente acción constitucional de tutela conforme a lo previsto en el Decreto 2591 de 1991 y el artículo 86 de la Constitución Política que establece que, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentran amenazados, podrá interponer acción de tutela.

### **Legitimación por pasiva.**

Ahora bien, con relación a quién va dirigida la acción de tutela, el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991 expresa que: “se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental (...)”.

En tal sentido, la accionante consideró que los derechos fundamentales invocados se encuentran siendo vulnerados por CLARO S.A., por ser la entidad con la que adquirió la obligación que originó el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

De otra parte, se vinculó a la EXPERIAN COLOMBIA S.A., por ser las entidades que administran los datos personales de los usuarios del sistema financiero colombiano.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

### **Inmediatez**

Con relación a la eficacia de la acción de tutela la Corte Constitucional ha señalado que la misma debe ejercitarse dentro de un término razonable que permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente trasgredido o amenazado, contrario sensu, “el amparo constitucional podría resultar inocuo y, a su vez, desproporcionado frente a la finalidad que persigue, que no es otra que la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales.”

Recayendo en el juez de tutela el ponderar y establecer, en cada caso concreto si la acción se promovió dentro de un lapso prudencial, de tal modo que, se garantice la eficacia de la protección solicitada y, se evite “satisfacer las pretensiones de aquellos que, por su desidia e inactividad, acudieron tardíamente a solicitar el amparo de sus derechos.”

En el presente asunto se advierte el cumplimiento del requisito de inmediatez toda vez que entre la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por la accionante transcurrió un término razonable atendiendo que entre la presentación del reclamo ante CLARO S.A. y la interposición de la Acción de Tutela ha transcurrido un tiempo razonable.

### **Subsidiariedad**

La acción de tutela es un mecanismo de defensa constitucional preferente y sumario, consagrado por el artículo 86 de la Constitución Política, para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que éstos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares que presten un servicio público y respecto de los cuales el afectado se encuentre en circunstancias de subordinación o indefensión.

Acción que resulta procedente siempre y cuando no exista otro medio judicial de defensa para lograr la satisfacción o reparación del derecho coartado o puesto en peligro, de tal manera que no ha sido instituida para suplantar los procedimientos ordinarios ni para invadir la órbita de competencia de otras jurisdicciones.

Frente al derecho al habeas data, la Corte ha señalado que la acción de tutela es el mecanismo judicial procedente para solicitar, entre otras, la supresión de un dato de una determinada base de datos, siempre que previamente se hubiere presentado tal solicitud ante el sujeto responsable de su tratamiento, según lo prevé el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

En el presente asunto se encuentra acreditado que la parte accionante elevó un derecho de petición ante la fuente de información CLARO S.A., por lo que se entiende agotado tal requisito

### **Problema Jurídico.**

Atendiendo lo manifestado por la parte accionante en el escrito de tutela el Despacho deberá establecer si i) Las sociedades CLARO SA , EXPERIAN COLOMBIA Y CIFIN han vulnerado los derechos fundamentales de PETICION, a la IGUALDAD, DEBIDO PROCESO, HABEAS DATA de la actora al generar reporte negativo respecto de la obligación contraída por la actora y no eliminar el reporte luego de producido el pago de la obligación.

### **Tesis Del Despacho.**

La respuesta que viene a ese problema jurídico, es la siguiente la sociedad CLARO S,A, no vulneró el derecho de petición de la actora por cuanto ésta contestó de manera completa, oportuna , de fondo e integra el derecho de petición que le fue impetrado.

En lo que se refiere al derecho al DEBIDO PROCESO y HABEAS DATA , el despacho no evidenció vulneración alguna, por parte de las accionadas por cuanto en lo relacionado al primero de los derechos se evidenció que se dio el aviso de que trata el artículo 12 de la ley 1266 y aunado a ello pese a verificarse que se pagó la obligación de frente a la misma no ha operado la caducidad del reporte negativo conforme los lineamientos jurisprudenciales.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

**Marco normativo y jurisprudencial para la solución del caso concreto.**

De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Nacional, los ciudadanos tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en los archivos de las entidades públicas y privadas, a que se respeten sus garantías constitucionales en la recolección, tratamiento y circulación de los datos, esto es lo que se conoce como habeas data.

Inicialmente se entendió que el derecho al habeas data constituía una garantía de otros derechos fundamentales, como el de la intimidad, libre desarrollo de la personalidad y derecho a la información; pero a partir de la sentencia SU-082 de 1995, se elevó a la categoría de derecho fundamental autónomo, definido como aquel que “permite a las personas naturales y jurídicas conocer, actualizar y rectificar información que sobre ellas se haya recogido en banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.”

En la misma sentencia, la Corte Constitucional precisó que este derecho fundamental comprendía las siguientes prerrogativas: “a) El derecho a conocer las informaciones que a ella se refieren; b) El derecho a actualizar tales informaciones, es decir, a ponerlas al día, agregándoles los hechos nuevos; c) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.” E incluyó **el derecho a la caducidad del dato negativo**.

En igual oportunidad, el máximo órgano de cierre constitucional refirió que el derecho fundamental de habeas data puede ser vulnerado o amenazado cuando la información contenida en una central o banco de datos: “(i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular, (ii) no es veraz, o (iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente.” *Ibídem*.

Con la expedición de la Ley 1266 del 2008 se reglamentaron aspectos relacionados con la administración, recolección y circulación de datos de contenido crediticio y financiero, desarrollando los derechos y deberes de los operadores, de los bancos de datos, así como de las fuentes de información de los usuarios, el tiempo de permanencia y procedimiento para peticiones de consultas y reclamos.

En cuanto a la permanencia de la información en los bancos de datos, el artículo 13 de la referida Ley reza lo siguiente:

“La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.” **Negrita del despacho.**

Sobre el particular, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011 del 2008, sostuvo:

“(…) la norma analizada impone consecuencias jurídicas irrazonables respecto del sujeto concernido en dos supuestos concretos. El primero de ellos tiene que ver con los titulares de información basada en obligaciones insolutas cuya exigibilidad supera el término de la prescripción ordinaria. Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluble subsista. Por



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones. **Negrita del despacho.**

A su vez, la Corte Constitucional consideró necesario hacer una diferenciación entre el deudor que pagaba en forma pronta sus obligaciones frente a los deudores que mantuvieron las obligaciones insolutas, por cuanto el legislador había previsto un término de caducidad uniforme para ambos eventos, que a criterio de la corporación resultaba desproporcionado para los titulares de la información. Expuso la alta colegiatura:

“Como se infiere de las consideraciones expuestas, el establecimiento de un término único de caducidad del dato financiero negativo impone afectaciones manifiestamente desproporcionadas a los intereses de los sujetos concernidos, específicamente para el caso de quienes son titulares de obligaciones insolutas de las cuales se predica su extinción en virtud del paso del tiempo, como de aquellos deudores que asumen pronta y voluntariamente el pago de las obligaciones en mora, quienes quedan en pie de igualdad, en lo que refiere al juicio de desvalor derivado del reporte financiero sobre incumplimiento, con aquellos agentes económicos que incurren en mora por un periodo considerable y solo acceden al pago previa ejecución judicial del crédito incumplido. En consecuencia, la fijación de un término único de caducidad, carente de gradualidad y que permite la permanencia indefinida del dato financiero negativo para el caso de las obligaciones insolutas, es contraria a la Constitución, puesto que prevé una medida legislativa que impone un tratamiento abiertamente desproporcionado a los titulares de la información personal incorporada en centrales de riesgo crediticio.

En este sentido, la Sala se opone a los argumentos planteados por algunos de los intervinientes, en el sentido de considerar que el término de caducidad previsto por el legislador estatutario era razonable, pues otorgaba iguales condiciones a todos los sujetos concernidos, lo que redundaba en la calificación paritaria del riesgo crediticio. Para la Corte, estas razones omiten considerar que el reporte financiero negativo involucra un juicio de desvalor en contra del sujeto concernido, puesto que a partir de él se derivan restricciones y límites al acceso al mercado comercial y de crédito. Por ende, no es aceptable, con base en el principio de proporcionalidad, que el término de caducidad del dato negativo sea uniforme para todos los deudores, al margen de las condiciones que definen su nivel de cumplimiento de las obligaciones, puesto que ello (i) contrae consecuencias materialmente injustas en contra de quienes incurren en mora marginal y asumen voluntariamente el pago de sus créditos y demás obligaciones comerciales; y (ii) permitiría que, en razón de la permanencia excesiva del reporte respecto de dichos sujetos, se les restrinja irrazonablemente el acceso a los recursos ofrecidos por el mercado financiero.”

De otro lado, también deben desestimarse las consideraciones realizadas por otro grupo de intervinientes, quienes consideran que la ausencia de gradualidad en el término de permanencia del dato financiero negativo es subsanada por la fórmula de presentación del contenido de la información prevista por el Proyecto de Ley, la cual obliga a que los operadores confieran “reporte positivo” cuando el deudor esté al día en sus obligaciones, al margen del lapso en que el crédito pagado se mantuvo en mora. Sobre el particular, la Sala considera que esta interpretación desconoce el hecho que la información financiera contenida en los bancos de datos no se restringe al “reporte”, sino que necesariamente incorpora el historial crediticio del sujeto concernido. No de otra manera podría comprenderse que el legislador estatutario haya dispuesto que los datos relacionados con el tiempo de mora, tipo de cobro y estado de cartera estén sometidos a un término de permanencia. Ello significa, sin lugar a dudas, que la información sobre el comportamiento crediticio pasado hace parte de los datos personales accesibles por los usuarios, en los términos de la norma estatutaria. Por ende, estos datos incidirán en la determinación del nivel de riesgo financiero del sujeto concernido y, en consecuencia, le serán predicables los requisitos de oportunidad y proporcionalidad anteriormente expuestos.

Conforme a las razones expuestas, la Corte advierte que el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción. En estos dos eventos, el término único de caducidad de la información sobre incumplimiento se muestra desproporcionado e irrazonable, por lo que vulnera los derechos constitucionales del titular de la información.

En esta instancia debe la Sala reiterar que el establecimiento de un término de caducidad de la información financiera sobre incumplimiento es un asunto que le corresponde al legislador estatutario. Así, el Proyecto



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

de Ley ha fijado un término de cuatro años, el cual se muestra razonable desde la perspectiva de los titulares y de los usuarios de la información, excepto en los casos anteriormente descritos. Estos casos extremos han sido identificados consistentemente por la jurisprudencia constitucional, de modo tal que ha establecido dispositivos específicos para evitar que el mantenimiento del reporte constituya un ejercicio abusivo del poder informático de las fuentes, operadores y usuarios.

Vistas así las cosas, la Corte considera imprescindible mantener el término de caducidad de la información financiera sobre incumplimiento, previsto por el legislador estatutario, pues en sí mismo considerado se muestra razonable y, en esa medida, compatible con la protección de los derechos fundamentales del sujeto concernido. No obstante, tales conclusiones no son predicables de los casos extremos a los que se ha hecho reiterada alusión en ese apartado. Así, ante (i) la necesidad de conservar la fórmula de permanencia de la información sobre incumplimiento, corolario lógico de la vigencia del principio democrático; y (ii) el carácter vinculante del principio de proporcionalidad en dicha materia, que para el presente análisis se traduce en la obligación de contar con términos de caducidad razonables en los casos extremos antes citados, la Corte condicionará la exequibilidad del término de permanencia, de modo tal que (i) se aplique el término razonable desarrollado por la jurisprudencia constitucional antes analizada, equivalente al duplo de la mora, respecto de las obligaciones que permanecieron en mora durante un plazo corto; y (ii) extienda el plazo de permanencia previsto por el legislador estatutario a los eventos en que se predice la extinción de la obligación en mora. (...)

En consecuencia, la Sala declarará la constitucionalidad del artículo 13 del Proyecto de Ley, en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo.” **Negrita y subrayado del despacho.**

Conclúyase entonces que tratándose de obligaciones cuya mora no haya sido superior a dos años, la información negativa en los bancos de datos solo podrá extenderse hasta el duplo de la mora. Si la mora de la obligación supera los dos años, el término máximo de permanencia será de cuatro años. En cuanto a las obligaciones insolutas, el término de permanencia será de cuatro años contados a partir del momento en que se extinga la obligación.

Visto lo anterior, resulta pertinente precisar la forma en que debe contabilizarse el término de caducidad del dato financiero frente a obligaciones insolutas.

En sentencia T-964 del 2010, el máximo órgano de cierre constitucional resolvió un caso de circunstancias similares al que hoy ocupa nuestra atención. En esa ocasión la Corte concluyó que no es necesaria la declaración judicial de prescripción de la obligación para contabilizar el término de caducidad de los 4 años.

“(…) el juez constitucional se encuentra facultado para contabilizar el término de diez años desde el momento en el que la obligación se hace exigible sin necesidad de la declaración judicial, para luego aplicar los cuatro años adicionales, a manera de sanción consagrada en la ley, con lo cual se cumple la caducidad del dato. Dicha observación se entiende ajustada a derecho, si se tiene en cuenta que el actor depende de que el acreedor ejerza la acción de cobro para que pueda alegar la prescripción extintiva como excepción 3 . De forma tal que, si se exigiera declaración judicial de prescripción respecto de una obligación frente a la cual el acreedor no adelanta acción de cobro, el deudor no tendría oportunidad de excepcionar la prescripción, y en consecuencia no podría hacerse efectiva la caducidad del dato.<sup>4</sup> Por lo tanto, en aras de proteger el derecho al olvido y al habeas data del deudor, el juez Constitucional tiene la potestad de contabilizar el término de diez años desde el momento en el que la obligación es exigible.”

Posteriormente en Sentencia T-658 de 2011, la Corte expresó:

“...conforme a las reglas que fijó esta Corporación en la sentencia de constitucionalidad C-1011 de 2008, mediante la cual se realizó la revisión previa de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la caducidad de las obligaciones insolutas es de cuatro años a partir del momento en que acaezca su extinción por cualquier modo. La anterior regla se hubiera aplicado en esta hipótesis, por las razones que se expusieron en el acápite 5.2.2.3 de esta providencia. Es decir, si en junio de 1993 la obligación se hizo exigible, el término de prescripción ordinaria, diez años, acaeció en junio de 2003; y a partir de esta última fecha se tendría que contar el término de cuatro años de permanencia del dato negativo, esto es, junio de 2007. Por lo



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

anterior, a partir de julio de 2007, hubiera surgido la obligación para Datacrédito de retirar el dato negativo de su base de datos...”

En resumen, la información financiera negativa de los titulares no permanecerá por más de cuatro años contabilizados a partir de la fecha en que se realice el pago si la mora ha sido superior a los dos años. Pero tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del dato financiero se calculará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo, incluyendo la prescripción.

3 Artículo 306 Código Procedimiento Civil colombiano. En este artículo se establece que la prescripción no puede ser declarada de oficio por el Juez, sino que esta debe ser alegada por la parte demandada dentro del proceso.

4 Al respecto la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil en sentencia del 20 de octubre de 1971 dijo: “El artículo 2512 del Código Civil distingue la prescripción adquisitiva o usucapión de la prescripción extintiva. La primera es un modo de adquirir el dominio de las cosas ajenas que están en el comercio, por haber sido poseídas con las condiciones legales; la segunda es un modo de extinguir las acciones o derechos ajenos por no haberse ejercido durante cierto tiempo y siempre que concurren los demás requisitos de la ley. Aquélla, dada su naturaleza, ha de hacerse valer como pretensión a efecto de obtener la declaración judicial de que el bien pertenece al demandante por haberlo adquirido por el modo de la usucapión; la otra, en cambio, constituye una excepción encaminada a paralizar la acción del demandante, y debe alegarse expresamente por el demandado.” (Negrilla fuera de texto)

Descendiendo al caso sub examine se tiene que la actora solicita CLARO S.A. se le expida certificación de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2016, en razón a que según aduce nunca se le remitió a su dirección la notificación de aviso de reporte ante centrales de riesgo

Se inserta copia de la petición realizada ante Claro S.A.

Señores  
CLARO S.A.  
E. S. M.

REF: DERECHO DE PETICIÓN

ENMA CAROLINA AROCA DELGADO, mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía No. 52.754.511 de Bogotá, actuando en nombre propio y haciendo uso del art 23 e la Constitución Política de Colombia, y con la Ley 1755. Fundamentándome en los siguientes hechos:

HECHOS

1. Señores CLARO S.A., en mi calidad de titular de la obligación que se tenía con dicha entidad y la cual ya me encuentro a paz y salvo, solicito a ustedes oficiar a las entidades DATA CREDITO Y CIFIN, para que sea actualizado el sistema y en la base de datos que ellos manejan y en donde reposa mi reporte negativo sea completamente cambiado, ya que estoy teniendo un castigo financiero y con él una muerte civil, vulnerándome mis derechos fundamentales a una vivienda digna, a la igualdad, a la vida digna entre otros.
2. Por otra parte solicito a ustedes me expidan certificación de la debida notificación que debieron surtir al momento de ordenar a las centrales de riesgo para que me hicieran dicho reporte negativo por el castigo financiero que aun poseo, yo nunca he sido notificado por parte de ustedes, por lo que se me violo el derecho a la legitima defensa y al debido proceso, por ende este reporté carece de toda nulidad, por lo que solicito la certificación y soporte de que si hubo una debida notificación.

3. Debidos a los hechos a los que hago referencia realizo las siguientes peticiones:

PETICIONES:

1. Señores CLARO S.A., mi petición es clara y muy puntual, pero ante todo muy respetuosa, estoy teniendo un castigo y una muerte civil por la que obviamente estoy siendo muy perjudicado; por lo que solicito que ordenen a las centrales de riesgo actualizar el sistema y me sea bajado del sistema completamente dicho reporte negativo.
2. Solicito certificación de la debida notificación en donde me debían dar a conocer que iba a ser reportado negativamente en las centrales de riesgo por castigo a la obligación en mora.
3. Señores CLARO S.A., les solicito de manera rápida y respetuosa poder ser sacado de las centrales en donde me tienen un reporte netamente NEGATIVO.
4. SOLICITO PAZ Y SALVO DE LA OBLIGACION.
5. Solicito con todo respeto, expedirme paz y salvo de la obligación, ya que está completamente a paz y salvo.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**AVISO PREVIO AL REPORTE NEGATIVO (NOTIFICACION)**

La Ley 1266 del 2008, desarrolla este punto, al referirse, a los requisitos especiales para las fuentes de información, disponiendo en el artículo 12 que: "el reporte de información negativa, sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturales, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos, de datos, de información financiera, crediticia, comercial, de servicios, y la proveniente de terceros países, solo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación, o cuota y la fecha de exigibilidad.

En la citada norma, se encuentra que el legislador impuso a las fuentes e información, respecto al reporte negativo una obligación adicional, a la obtención de autorización del titular, pues en el momento en que exista incumplimiento de las obligaciones que el titular a contraído con la fuente, esta previamente a reportar este comportamiento negativo a los operadores de bancos de datos, debe agotar un procedimiento adicional, que consiste en dar aviso previo al titular.

Este deber adicional de las fuentes de información, también ha sido objeto de desarrollo por parte de la superintendencia de industria y comercio, en la resolución No. 76434 del 2012, numeral 1.3.6.6, "deber de comunicar al titular de la información previamente al reporte", y por el gobierno nacional, mediante el decreto 1074 del 2015, en su artículo 2.2.2.28.2 que reglamenta el reporte de información negativa, siendo claros ambos entes al establecer que esta notificación previa debe realizarla directamente la fuente, quien por demás, debe conservar y allegar cuando sea requerida, la prueba del envío de la comunicación a través de la cual surta la notificación previa al reporte negativo.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

- **Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- **Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

C. C. No. 11.754.511 de Bogotá

Escaneado con CamScanner

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en

Posteriormente se allega evidencia de "CUMPLIMIENTO DE TERMINO DE RESPUESTA A LA RECLAMACION"

Remitido en fecha 12 de octubre de 2021.

De: EmmaCaro AroDelg  
Enviado: martes, 12 de octubre de 2021 9:55 a. m.  
Para: claudia.patricia.aro@delgado  
Asunto: Fwd: Respuesta PQR. 864876522 con No.de Cuenta: 25549742

Get Outlook para Android

From: solucionesclaro@claro.com.co <solucionesclaro@claro.com.co>  
Sent: Tuesday, October 12, 2021 9:33:36 AM  
To: emkrok82@hotmail.com <emkrok82@hotmail.com>  
Subject: Respuesta PQR. 864876522 con No.de Cuenta: 25549742

Consecutivo No. RVA 10000- 4671002

Señor(a)  
ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
emkrok82@hotmail.com  
Valledupar, Cesar

Asunto: Respuesta PQR. 864876522 con No. de Cuenta : 25549742

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 22 de septiembre de 2021, en el que manifiesta su solicitud de no efectuar el reporte de su cuenta a centrales de riesgo.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Es importante mencionar que Telex Colombia S. A. genera reporte ante centrales de riesgo cuando presenta una mora, motivo por el cual la compañía no efectuaría este proceso siempre y cuando usted se encuentre al día con su obligación de forma oportuna.

Por lo anterior y evidenciando que no presenta saldo en mora se procedió a realizar la debida corrección y actualización en las centrales de riesgo anulando de esta manera cualquier reporte negativo de mora existente para la cuenta No. 25549742 a su nombre.

Escaneado con CamScanner

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud o requiere información adicional a la respuesta del PQR, visita nuestro canal digital Claro WhatsApp PQR Solución al contacto ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>.

Apreciado cliente si tiene alguna inquietud o requiere información adicional a la respuesta del PQR, visita nuestro canal digital Claro WhatsApp PQR Solución al contacto ingresando a través del siguiente link <https://bit.ly/3wtRU7q>.

Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión. En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y red social [www.facebook.com/ClaroCol](http://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA  
Gerente Gestión PQRs  
CLARO

ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL,  
FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCIÓN, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR ESTE MEDIO.

De acuerdo a la respuesta emitida se le informa sobre lo peticionado indicándole en uno de sus apartes que en la factura viene inserto tal aviso.

“Nos permitimos informarle que hemos generado las validaciones correspondientes evidenciando que en su facturación en la página 02 en la parte inferior derecha se realiza la alerta ante reporte en datacredito y TransUnión, la cual nos indica “pague a tiempo su factura y continúe disfrutando nuestros servicios, cuide su historia de crédito. Recuerde que el no pago oportuno podrá ocasionar el reporte negativo de su obligación en mora a las centrales de riesgo”.

Posteriormente se emite una nueva respuesta

GRC-2021

Bogotá, 20 de octubre de 2021

SEÑORA  
ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
[claudia\\_arok@hotmail.com](mailto:claudia_arok@hotmail.com)

Asunto: ACCION DE TUTELA – OFICIO 20001-4003-007-2021-00751-00

NR: 22021413470

Respetada señora:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 19 de octubre de 2021 remitida por JUZGADO CUARTO CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES de la ciudad de VALLEDUPAR - CESAR, procedemos a emitir respuesta de la siguiente manera:

En respuesta a su comunicación recibida 22 de septiembre de 2021, en el cual manifiesta inconformidad por el reporte ante centrales de riesgo nos permitimos informarle:

CALLE 14 CON CARRERA 14 ESQUINA – PALACIO DE JUSTICIA – VALLEDUPAR, CESAR.

Email: [j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

Según validación realizada a nombre de la señora ENMA CAROLINA AROCA DELGADO con número de cedula No. 52754511, encontramos las siguientes obligaciones:

Obligación n° 1.20545003 correspondiente a la línea celular 3186437090, la cual presento mora en las facturas de julio de 2020 y realizo pago el 08 de junio de 2021.

Obligación n° 25549742 correspondiente al servicio de televisión, la cual presento mora en las facturas de junio a agosto de 2008 y realizo pago el 17 de marzo de 2014.

1. En cuanto a la eliminación de los reportes negativos, indicamos que para la obligación 1.20545003, se procede actualizar como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo, para la obligación 25549742 es importante resaltar que no presenta ningún tipo de reporte.

2. Para su mención de no notificación previa al reporte, faltando así al debido proceso le informamos el cumplimiento a lo establecido por la ley 1266 de 2008, en su artículo 12, mismo que menciona lo siguiente:

"En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días Calendario siguiente a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información".

Por lo anterior le confirmamos que para la obligación 1.20545003 la primera mora la presento en julio de 2020 y se notificó en agosto de 2020, adjuntamos para su verificación.

Adjuntando

## COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
Obligación: 1.20545003  
Fecha: 11/08/2020

Debido a que COMCEL S.A. no ha recibido el pago oportuno de la Obligación en Referencia, le informamos que de no cancelar el saldo adeudado, reportaremos la mora existente en la obligación a las centrales de riesgos, 20 días calendario después de la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte del 11/08/2020, el saldo asciende a la suma de \$56,781.30 por concepto de Capital e intereses de servicios de telecomunicaciones.

Si ya realizó el pago, por favor hacer caso omiso a la presente comunicación. Si tiene alguna inquietud comuníquese a la línea 018000341818.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Email: EMKROK82@HOTMAIL.COM



COMCEL S.A. - NIT 900.153.993.7  
CARRERA 14B - 24B - 13  
TEL 744 1813 - Bogotá, D.C.



DATOS DE ENTREGA EMAIL - GUIA DIGITAL

Orden: 01002420200813141303  
Número de guía: 64372997  
Fecha corte: 14/08/2020  
Fecha proceso:  
Cliente: CLARO  
Producto: MOVIL  
Nombre: Sra. ENMA CAROLINA AROCA DELGADO  
Identificación: 52754511  
Cuenta: 1.20546003  
Factura: 5392989918  
Email: EMKROK82@HOTMAIL.COM  
Dominio: HOTMAIL.COM  
Estado: Entregado  
Tipo devolución: Abierto  
Fecha envío: 14/08/2020 15:27:57  
Fecha Lectura: 14/08/2020 17:16:02  
Ip lectura: 179.14.8.212  
Navegador: Mozilla/5.0 (Linux Android 10 SM-A307G B...  
Dispositivo: Linux Android 10 SM-A307G Build/QPLA.190...

Para la obligación 25549742 debido a la antigüedad del reporte, no es posible contar con el soporte de notificación previa; sin embargo como se relaciona anteriormente, contamos con la debida autorización, la cual para la fecha del reporte, llenaba los requisitos para llevar a cabo dicho procedimiento, es decir antes de entrar en vigencia la ley 1266 de 2008, la cual no establece un efecto retroactivo para reportes generados con antelación a la misma.

3. De acuerdo a lo solicitado informamos que la obligación 1.20545003 se procede actualizar como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo, por favor tener presente que dicha actualización se podrá visualizar ante centrales en un término de 05 días hábiles.

La obligación 25549742 se mantiene sin reporte ante centrales de riesgo.

4. -5 Respecto a su solicitud de paz y salvo, nos permitimos informarle que Comcel S.A no expide paz y salvos para certificar los estados de las cuentas de nuestros usuarios, para este tipo de solicitudes expedimos Certificados donde consta que las líneas se encuentran al día.

De acuerdo a lo anterior junto al presente comunicado encontrara certificación de cuenta al día de las obligaciones 1.20545003 y 25549742 para su verificación.

Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, por consiguiente una vez surtido el reclamo ante el operador y al no estar de acuerdo es necesario que acuda directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

De frente a esta petición se tiene que la entidad accionada aporta constancia de paz y salvo

**CONSTANCIA**

**Cliente: ENMA CAROLINA AROCA DELGADO**

**Identificación: 52754511**

**Cuenta No: 25549742**



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

COMCEL S.A., certifica que la Señora ENMA CAROLINA AROCA DELGADO identificado con cedula de ciudadanía 52754511 y titular de 25549742 según los datos mencionados, se encuentra AL DÍA con la obligación 25549742.

Se expide a solicitud del cliente el 20 de octubre de 2021.

Cordialmente,

**Servicio al cliente**

Claro – COMCEL S.A

Y así mismo constancia de paz y salvo relacionada con la otra obligación relacionada

**CONSTANCIA**

**Cliente: ENMA CAROLINA AROCA DELGADO**

**Identificación: 52754511**

**Cuenta No: 1.20545003**

COMCEL S.A., certifica que la Señora ENMA CAROLINA AROCA DELGADO identificado con cedula de ciudadanía 52754511 y titular de 1.20545003 según los datos mencionados, se encuentra AL DÍA con la obligación 1.20545003.

Se expide a solicitud del cliente el 20 de octubre de 2021.

Cordialmente,

**Servicio al cliente**

Claro – COMCEL S.A

Confrontando la respuesta emitida y la petición elevada se tiene se satisface de manera completa, de fondo clara y congruente lo petitionado por lo que no se evidencia vulneración alguna al derecho de petición

Ahora bien en lo que tiene que ver con el derecho al DEBIDO PROCESO por falta de la notificación previa contenida en el artículo 12 de la ley 1266, quien debe adelantar tal trámite son las entidades que tienen la naturaleza de ser fuentes de información y en este caso opera como tal CLARO S.A. quien en la respuesta emitida a la petente le informa que en las facturas que se emiten en caso de mora se inserta el previo aviso de que trata el artículo 12 de la ley 1266

Dispone el artículo 12 de la ley 1266 de 2016

**Artículo 12. Requisitos especiales para fuentes.** Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta.



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y**  
**COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR**  
**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

De conformidad con la norma en cita resulta procedente incluir esta información en los extractos periódicos que los clientes remitan en a sus clientes, por lo que de acuerdo a la información indicada que se incluyó en la factura resulya totalmente procedente hacerlo de ésta manera.

Adicionalmente es de precisar que CLARO S.A., procedió a remitir a este despacho respuesta al derecho de petición adjuntando documentos que acreditan que realizó la notificación o aviso previo de que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008 a la deudora, previo al reporte a las centrales de riesgo., acompañándose constancia de haberse efectuado.

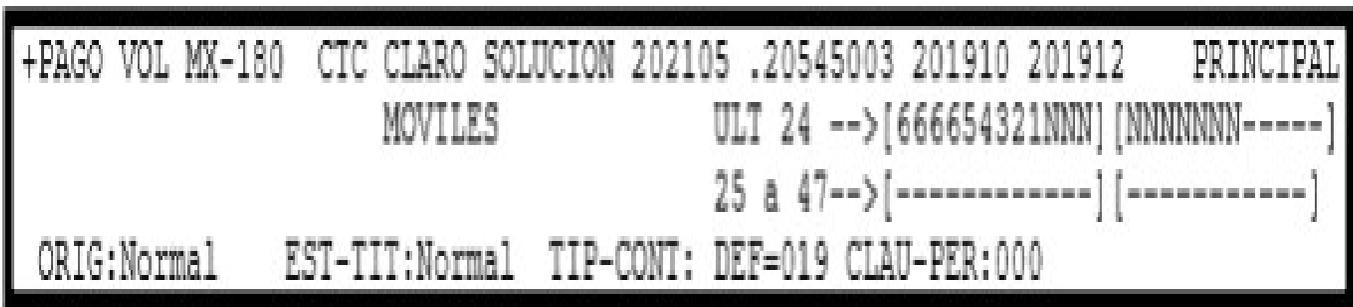


5. Mediante comunicación GRC 2021 de fecha 20 de octubre de 2021.

De manera que no puede endilgarse vulneración al HABEAS DATA y debido proceso afirmándose que se omitió haber omitido dar un preaviso que las probanzas ofrecen haberse realizado.

Por otra parte, se afirma por la parte actora que se vulneran sus derechos porque pese a que pagó sus obligaciones con CLARO SA , se mantiene su reporte negativo, sin que encuentre el despacho que la permanencia del reporte negativo en las centrales de riesgo vulnere los derechos toda vez que como se sostuvo al mencionar la tesis del despacho no se da los presupuestos para que opere la caducidad de los reportes que en todo caso corresponde a nalizar a las centrales de riesgo una vez suministrada la fecha de pago por la fuente de información.

En ese orden, en la respuesta emitida por EXPERIAN COLOMBIA se pone de presente que según reporte expedido el 20 de octubre de 2021se tiene un reporte negativo con CLARO MOVIL.



Adicionalmente informa que no puede proceder a su eliminación en razón a que es cierto, que la accionante registra un dato negativo relacionado con la obligación No.20545003 y esta incurrió en mora



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

durante 9 meses, y que la obligación fue cancelada en el mes de mayo del presente año, y que muy a pesar de que la obligación esta paga que según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en noviembre de 2022

La accionante **ENMA CAROLINA AROCA DELGADO** solicita a través de la tutela de la referencia que se elimine de su historia de crédito la información negativa. Lo anterior, debido a que asegura que CLARO MOVIL omitió el requisito de comunicación previa estipulado en la ley 1266 de 2008.

La historia crediticia de la accionante, expedida el 20 de octubre de 2021, muestra la siguiente información:

```
+PAGO VOL MX-180 CTC CLARO SOLUCION 202105 .20545003 201910 201912 PRINCIPAL
MOVILES ULI 24 -->[666654321NNN] [NNNNNNN-----]
25 a 47-->[-----] [-----]
ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=019 CLAU-PER:000
```

Es cierto, por lo tanto, que la accionante REGISTRA un dato negativo relacionado con la obligación No. **.20545003** adquirida con **CLARO MOVIL**. Sin embargo, como puede observarse, según la información reportada por **CLARO MOVIL**, la accionante incurrió en mora durante **9 meses**, canceló la obligación en **MAYO DE 2021**. Según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en **NOVIEMBRE DE 2022**.

**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**. En el presente caso **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado. Por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades reportadas y ha exigido, como parte de su política de relacionamiento con las fuentes, la mayor

De acuerdo con lo anterior, es de traer a colación lo previsto en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008

**Artículo 13. Permanencia de la información.** La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los Bancos de Datos de los operadores de información.

“Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los Bancos de Datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

Este artículo fue declarado exequible condicionado por la Sentencia C-1011 de 2008, la cual precisó que la norma era constitucional: *“en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo”*.

En ese orden, atendiendo que la fecha del pago fue en mayo de 2021 y conforme lo sostenido por la jurisprudencia tal como se indicó por EXPERIAN no había lugar a declarar la caducidad y por ello no puede afirmarse que ha vulnerado de modo alguno el derecho al habeas data al no procederse a la eliminación del reporte negativo, por lo que no encuentra el despacho que se hubiere vulnerado los derechos alegados por la parte actora

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal De Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples De Valledupar-Cesar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

### RESUELVE

PRIMERO. –NO TUTELAR el derecho fundamental DE PETICIÓN de la accionante ENMA CAROLINA AROCA DELGADO, por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: NO TUTELAR los derechos fundamentales a la IGUALDAD, HABEAS DATA, DEBIDO PROCESO, invocados por la accionante EMMA CAROLINA AROCA DELGADO, por no encontrarse acreditada la vulneración de los mismos, por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

TERCERO. – Notifíquese a las partes por el medio más expedito

CUARTO. - De no ser impugnada esta providencia, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA**  
Juez