



Bogotá D. C., 11 de septiembre de 2020

Acción de Tutela N° 2020-00257 de HERNANDO CARDOZO BERMÚDEZ contra COMUNICACIONES CELULAR S.A. COMCEL S.A.- CLARO COLOMBIA

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Hernando Cardozo Bermúdez contra la sociedad Comunicaciones Celular S.A. Comcel S.A.- Claro Colombia, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición, *habeas data*, debido proceso y buen nombre.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Señaló que en junio de 2020 fue informado de una deuda que ascendía a \$302.723, por lo que presentó una petición a la encartada el 6 de julio de 2020 de manera telefónica, en donde solicitó el detalle de todas las facturas generadas desde la instalación de los servicios, información de planes de llamadas ilimitadas y manifestó su inconformidad sobre el cambio de canales.

Indicó que el 28 de julio del año en curso, la encartada le expidió una respuesta, pero no expidió copia detallada de los consumos, rentas, facturas e incrementos realizados.

Manifestó que desde el 28 de julio hasta el 5 de agosto de 2020, los servicios de telefonía, televisión e internet presentaron interrupciones permanentes lo que, en su sentir, es presión de la accionada para lograr el pago de la cuenta que no tiene sustento legal.

Indicó que el 31 de julio de nuevo recibió comunicación de la accionada, sin ninguna documental anexa, por lo que el 4 de agosto de 2020 presentó una reiteración al derecho de petición mediante el cual solicitó que le dieran respuesta a la solicitud elevada el 6 de julio y se hiciera el retiro o renegociación del plan.

Sostuvo que el 5 de agosto de 2020, pagó una factura en cabeza de Claro por valor de \$120.000 en un Servientrega de Castilla; sin embargo, el mismo día recibió una comunicación en donde le indicaron que el servicio de Claro Hogar había sido suspendido, razón por la cual, el día siguiente se comunicó con la encartada donde puso de presente que hasta que no se solucione el tema administrativo no podían cancelar los servicios; sin embargo, como no llegó a ningún acuerdo decidió cancelar el contrato.

Por otro lado, indicó que el 11 de agosto del año en curso, recibió un correo electrónico por parte de la accionada, con anexo de la factura claro hogar por valor de \$449.890 y le advirtió que si no pagaba dentro de los 20 días siguientes sería reportado ante las centrales de riesgo.

Finalmente, reseñó que el 27 de agosto recibió una respuesta por parte de la accionada, sin que le haya enviado alguna copia detallada de los consumos, rentas, facturas e incrementos realizados.



Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende que se amparen los derechos fundamentales de petición, hábeas data, debido proceso y buen nombre y, en consecuencia, pide que se ordene a la encartada responder de fondo la petición del 6 de julio reiterada el 4 de agosto de 2020, en donde solicitó información detallada de los consumos, rentas, facturas e incrementos realizados desde el inicio del contrato, así mismo, que se abstenga de reportarlo ante las centrales de riesgo hasta que resuelva la controversia en sede administrativa.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 31 de agosto del 2020, por medio del cual se ordenó vincular a la Superintendencia de Industria y Comercio y librar comunicaciones a la accionada y vinculada con el fin de ponerles en conocimiento el escrito de tutela y se les solicitó la información pertinente.

Informes recibidos

La **Superintendencia de Industria y Comercio** a través de la coordinadora del grupo de gestión judicial señaló que el accionante no ha presentado petición, queja, reclamo o denuncia ante esa entidad ya que solo lo hizo ante la sociedad Comunicación Celular S.A.- Comcel, por lo que no ha vulnerado derecho fundamental alguno.

Manifestó que conforme el Decreto 4886 de 2011, sus funciones son de protección de datos personales, protección al consumidor, promoción a la competencia, vigilancia a Cámaras de Comercio, control y verificación de reglamentos técnicos entre otros y en cuanto a su competencia de protección de datos personales conforme la Ley 1266 de 2008, el artículo 17 dispone sobre la función de vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios.

Sostuvo que el accionante no ha presentado ante esa entidad queja alguna ante la presunta vulneración de su derecho fundamental al *hábeas data*, por lo que no está llamada a velar por el amparo de los derechos fundamentales del actor, por lo que solicitó su desvinculación de la tutela.

La sociedad **Comunicación celular S.A. Comcel S.A.** a través de su representante legal señaló que la tutela es improcedente por incumplimiento al requisito de subsidiariedad, dado que el usuario posee a su disposición la acción de protección al consumidor que se encuentra a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, por lo que solicitó negar el amparo solicitado.

Por otra parte, señaló que el usuario adquirió una obligación de Servicios Móviles con un contrato mensual de \$121.377 para el servicio de televisión, telefonía e internet el cual fue adquirido desde el 18 de enero de 2017 en la modalidad de *Pospago* presentando una mora de 30 días por lo que se encuentra reportado en las centrales de riesgo bajo la denominación de *Mora de 30 días*.

Indicó que, sobre la presunta vulneración al derecho de petición, dio respuesta de fondo y en término conforme los soportes que adjuntó a la contestación y aclaró que si bien la respuesta otorgada no fue positiva, ello no ocasiona la vulneración al derecho, por lo que solicitó negar la acción y no tutelar el derecho fundamental de petición.



Manifestó que en cuanto a la obligación n°. 66457557 no es posible generar modificación alguna sobre el reporte que presenta el accionante ante centrales de riesgo crediticio, quienes siguiendo los lineamientos señalados por la jurisprudencia constitucional aplican los tiempos de caducidad correspondiente de los datos que reposan en sus bases, por lo que solicitó negar la presente acción.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "*el derecho a lo pedido*", que se emplea con el fin de destacar que "*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*" (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).



En lo que corresponde al derecho fundamental al **Habeas Data**, se tiene que éste se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y que la Corte Constitucional lo ha definido como una prerrogativa fundamental autónoma que comprende tres facultades: (i) *el derecho a conocer las informaciones que a su titular se refieren*; (ii) *el derecho a actualizar tales informaciones*; y (iii) *el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad*. Este derecho fue regulado mediante la expedición de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 que se pronunció sobre los datos financieros, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que establece de manera general los principios a los que está sujeto cualquier tipo de tratamiento de datos en Colombia y el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, que establece quiénes están legitimados para ejercer los derechos incorporados en la Ley 1581 de 2012 y la cual precisó: (i) *el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable*; (ii) *sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad*; (iii) *el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento*; y (iv) *por estipulación a favor de otro o para otro*. En relación con los derechos de los niños, niñas o adolescentes, el decreto en mención indica que estos se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.» y que está orientado por los principios de libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación, finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad (Corte Constitucional, T-077 de 2018).

Así mismo, la Corte Constitucional ha considerado que del enunciado normativo previsto en la misma disposición constitucional (Habeas Datas), se deduce tres pilares fundamentales:

“a) El derecho a conocer las informaciones que a ella se refieren; comprende la posibilidad de exigir que se le informe en que base de datos aparece reportado así como el poder verificar el contenido de la información recopilada;

b) El derecho a actualizar tales informaciones, es decir, a ponerlas al día, agregándoles los hechos nuevos, de solicitar que sea ingresada de manera inmediata al banco de datos la nueva información principalmente de aquella que trate sobre el cumplimiento de las obligaciones;

c) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad, la jurisprudencia constitucional ha señalado que éste derecho se refiere a la posibilidad que tiene el titular de la información a exigir “(i) que el contenido de la información almacenada sea veraz; (ii) que se aclare la información que por su redacción ambigua, pueda dar lugar a interpretaciones equívocas y (iii) que los datos puestos a disposición de la base de datos hayan sido obtenidos legalmente y su publicación se haga mediante canales que no lesione otros derechos fundamentales, entre otras exigencias”^{1 2}

Finalmente, es importante señalar que el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 dispone:

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.

¹ Sentencia T-684 de 2008.

² Sentencia T-168/2010



Caso concreto

En el presente caso, pretende el accionante el amparo de su derecho fundamental de petición, hábeas data, debido proceso y buen nombre y, en consecuencia, pide que se ordene a la encartada responder de fondo la petición del 6 de julio reiterada el 4 de agosto de 2020, en donde solicitó información detallada de los consumos, rentas, facturas e incrementos realizados desde el inicio del contrato, así mismo, que se abstenga de reportarlo ante las centrales de riesgo hasta que resuelva la controversia en sede administrativa.

En cuanto a las peticiones elevadas por el actor

Para acreditar sus pedimentos, el accionante allegó en formato PDF copia de la petición que elevó el 4 de agosto de 2020 a la accionada donde solicitó respuesta a la solicitud del 6 de julio y el retiro o renegociación del plan³; allegó las respuestas que la accionada le envió a través de correo electrónico del 28 de julio y 28 de agosto de 2020 en el que las que informó que remitía copia detallada de los consumos, rentas facturadas e incrementos realizados; en cuanto a la oferta de canales, le señaló que el contrato se autorizó a Comcel para que -por razones de orden técnico o comercial- suprima, amplíe o modifique los mismos y, sobre al plan ilimitado de llamadas, que tenía que comunicarse a las líneas de atención para que le dieran toda la información⁴.

Por otra parte, el Despacho observa que la accionada en su escrito de contestación aportó la constancia del envío de las respuestas al correo electrónico del accionante gresiaktcardozo@gmail.com en donde se constata que en cada respuesta existían unos datos adjuntos para descargar que, en su sentir, son la copia detallada de los consumos, rentas, facturas e incrementos realizados⁵.

Ahora bien, de la documental allegada por las partes, esta sede judicial pudo conocer que, en efecto, el accionante radicó dos derechos de petición ante la sociedad accionada, el primero, que fue el 6 de julio de 2020 el cual fue realizado de manera telefónica conforme se observa en la respuesta que se expidió el 28 de julio y el segundo, el 4 de agosto de 2020, el cual fue resuelto el 28 del mismo mes y año.

Aquí conviene precisar que, el accionante, en su escrito de tutela señaló que si bien le fueron expedidas respuestas a solicitudes que elevó, la sociedad accionada no envió ninguna documental adjunta que detallara los consumos, rentas facturadas e incrementos realizados.

Frente a ello, el Despacho observa que si bien en la respuesta del 28 de agosto de 2020, que profirió la sociedad accionada se indicó que existen 4 imágenes adjuntas, lo cierto es, que no se tiene certeza si las mismas coinciden con las pretensiones del actor, esto es, si los documentos adjuntos son el detalle de los consumos, rentas facturadas e incrementos realizados, pues en la contestación que allegó la sociedad Comunicaciones Celular S.A. Comcel S.A., a esta sede judicial, tampoco se pudo corroborar que sea dicha documental.

Es por ello que el Despacho tutelaré el derecho fundamental de petición de Hernando Cardozo Bermúdez y ordenará a la accionada que en el término de 48 horas siguientes a esta decisión responda

³ Ver archivo 01 tutela folios 18 a 19.

⁴ Ver archivo 1 acción de tutela folios 14 a 17.

⁵ Ver archivo 5 folios 13 a 21.



de fondo las peticiones que elevó el accionante el 6 de julio y 4 de agosto y así mismo remita toda la documental solicitada, esto es, el detalle de los consumos, rentas facturadas e incrementos realizados.

Sobre el debido proceso y *habeas data*

El actor señaló en su *petitum* que la sociedad accionada vulneró su derecho fundamental del debido proceso y *habeas data*, al omitir la entrega de la documental que pidió en sus derechos de petición, por lo que considera que hasta que no se resolviera en vía administrativa los inconvenientes, la accionada no debía realizar el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

Frente a ello, el Despacho encuentra que conforme lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, la sociedad accionada al no recibir el pago de la obligación que tenía el actor, sí se encontraba facultada para realizar el reporte negativo ante las centrales de riesgo, máxime cuando en el contrato suscrito por las partes se estableció que "(...) Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados para reporte de información ante entidades crediticias que administran datos (...)" el cual, se entiende que fue aceptado por el señor Cardozo Bermúdez al momento de firmar el mismo⁶.

De igual forma, se observa que la accionada cumplió con el trámite previo al reporte del actor, esto es, enviar una comunicación con la solicitud de pago advirtiéndole que en caso de que no se hiciera el mismo, se realizaría el reporte negativo ante las centrales de riesgo, pues de la documental que aportó el promotor, se encuentra que mediante misiva de agosto se le advirtió que si no realizaba el pago iba a ser reportado⁷, como a continuación se observa:

"COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: HERNANDO CARDOZO BERMUDEZ/

Comcel S.A no ha recibido el pago oportuno de la factura Claro Hogar, cuenta No. 66457557. Le informamos que de no realizar este pago, será reportado en centrales de riesgo trascurridos 20 días calendario siguiente a la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte Ago 03/20 el saldo asciende a la suma de \$ 449.890.

Si ya realizó el pago, omita este mensaje".

Es por ello, que el Despacho negará la pretensión de ordenar a la accionada que se abstenga de realizar el reporte negativo en las centrales de riesgo ya que como se indicó la misma se encuentra facultada para realizar dicho reporte frente al no pago de sus servicios prestados.

Finalmente, el Despacho ordenará desvincular a la Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que, si bien en las pretensiones de la tutela se solicitó su vinculación, lo cierto es, que no se advirtió la finalidad de esta solicitud, así como tampoco encuentra esta sede judicial que haya vulnerado algún derecho fundamental al actor.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

⁶ Ver archivo 05 contestación folio 22

⁷ Ver archivo 01 tutela folio 25



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

RESUELVE:

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición del señor **Hernando Cardozo Bermúdez** contra la sociedad **Comunicaciones Celular S.A. Comcel S.A. - Claro Colombia** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad **Comunicaciones Celular S.A. Comcel S.A.- Claro Colombia** a través de su representante legal González Apango Fernando o quien haga sus veces, que dentro del término de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión responda de fondo las peticiones que elevó el accionante el 6 de julio y 4 de agosto, esto es, remitir toda la documental solicitada, como lo son, el detalle de los consumos, rentas facturadas e incrementos realizados.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones invocadas por el actor.

CUARTO: DESVINCULAR a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo expuesto.

QUINTO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

SEXTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

SÉPTIMO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

OCTAVO: ORDENAR que por secretaría se comunique la decisión por estado electrónico, el cual deberá ser publicado en la página de la Rama Judicial <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-03-de-pequeñas-causas-laborales-de-bogota/2020n1>.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Comunicar por ESTADO n° 82 del 14 de septiembre de 2020. Fijar virtualmente

Firmado Por:

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 3Ero MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

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

Código de verificación: **fb7eb2da4cccee5ed942a3d64a56dd5b021f980d9430b346b94e2c0b1ba70b3**

Documento generado en 11/09/2020 04:43:58 p.m.