



**JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**  
Bogotá D.C., veintitrés (23) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

**Ref. Acción de tutela No. 2021-00161**

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por WILLIAM FRANCISCO CARBALLO LEIVA contra SOLUCIONES MÓVILES CLARO, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de hábeas data, debido proceso, acceso a la administración de justicia y honra.

**ANTECEDENTES**

**1. Fundamentos fácticos**

El accionante, adujo en síntesis, que se encuentra con reporte negativo ante las Centrales de riesgo Datacrédito y Cifín- Transunión, pese a encontrarse al día con los créditos, por tanto, en enero pasado presentó una petición ante las accionadas, en la que solicitó entre otras cosas: (i) Informar las razones por las que a la fecha aparece con reporte negativo ante las centrales de riesgo (ii) Proceder a la eliminación de dichos registros en las bases de datos (iii) Declarar la prescripción y caducidad del reporte negativo actualizando la información en la medida que no cuenta con obligaciones pendientes (iv) Iniciar la investigación respectiva, (v) Entregar el historial crediticio de los últimos 4 años, copia simple de la autorización del uso de datos personales si existiere e informe los parámetros para la utilización de esos datos, además, un informe de la constitución en mora y cuáles fueron los medios persuasivos para realizar acuerdos de pago; sin que a la fecha haya dado respuesta a la solicitud.

Agregó, que la actuación de la convocada por ser ilegal e injusta afecta gravemente su vida crediticia, limitando la posibilidad de obtener empleo y acceder a una vivienda digna.

**2. Pretensiones**

Solicitó, en consecuencia, amparar los prenombrados derechos fundamentales y ordenar a la convocada realizar la respectiva corrección en su historial crediticio

**3. Trámite procesal**

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 9 de marzo de la presente anualidad y se dispuso la vinculación de la Superintendencia Financiera de Colombia, Cifin-Transunión y la Superintendencia de Industria y Comercio, así como el traslado a las accionadas y vinculadas para que dieran contestación a cada uno de los hechos en que se fundamentó la súplica constitucional.

En respuesta al requerimiento efectuado, **EXPERIAN COLOMBIA S.A** señaló que tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las respectivas novedades, por lo que, una vez la fuente informa al operador la fecha en que se ha extinguido la obligación por cualquier modo éste adquiere la posibilidad de contabilizar el término de caducidad del dato pues 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, pues no mantienen una relación contractual o comercial con el titular de la información.

En lo referente al convocante, informó que registra un dato negativo relacionado con la obligación No. NO4572832 adquirida con CLARO S.A. por incurrir en mora durante 29 meses, cancelando la obligación en enero de 2018 por lo que la caducidad se presentará

hasta **enero de 2022** sin que se haya omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado, así mismo, afirmó que la Ley Estatutaria de Hábeas Data dispone que la fuente de información es la entidad encargada de comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro del reporte negativo sin que sea la entidad llamada a responder por las pretensiones de la acción de tutela.

Por su parte **CIFIN S.A.S – TRANSUNIÓN**- indicó que en su calidad de operador de datos tiene como funciones principales la recolección, almacenamiento, administración y suministro de datos relativos a los clientes y usuarios de los sectores financieros siendo independiente a las fuentes que reportan la información, de manera que, desconoce el contenido, así como, las condiciones de ejecución de los datos suministrados por las entidades bancarias o financieras, quienes tienen el deber de garantizar que la información sea veraz, completa, actualizada y comprobable, sin que pueda modificar, actualizar, rectificar y/o modificar los datos sin instrucción previa, además que no es la entidad encargada de dar aviso previo al reporte negativo, ni de contar con la autorización de los titulares para consultar y reportar la información, así como la corrección o actualización de la información reportada, pues estas misiones radican en cabeza de las fuentes. Por último indicó que una vez revisado el sistema de información se evidenció que **“no existe dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante”**, motivo por el que solicitó su desvinculación del presente trámite, ante la ausencia de vulneración de los derechos invocados.

A su turno, **LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, expresó que las presuntas trasgresiones expuestas en la acción van dirigidas a las entidades accionadas, incluso, no se evidenció que se haya adelantado alguna investigación de oficio o a petición del accionante frente a los mismos hechos, por tal razón, invocó la falta de legitimación en la causa, por ende solicitó su desvinculación.

**COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO MÓVIL)** informó que el accionante suscribió con esa entidad el contrato No. 1.04572832 con fecha de activación 1° de diciembre de 2013 y se desactivó el 30 de octubre de 2015, presentó mora de más de 120 días, por tal razón se encuentra reportado en las centrales de riesgo, bajo la denominación *–cartera recuperada–*, información derivada del incumplimiento contractual, pretendiendo el convocante a través de la acción de tutela beneficiarse de su propia culpa sin constatarse ninguna irregularidad ni inconsistencia en el tratamiento de datos.

En lo que respecta al derecho de petición radicado el 12 de febrero de 2020, informó que la misma fue contestada en término y de fondo configurándose la carencia actual por hecho superado, así mismo, señaló que en los anexos del referido contrato se encuentra la autorización de manera expresa otorgada por el actor para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada y la correspondiente al manejo de las obligaciones, amén que, remitió al tutelante la notificación previa al reporte ante las centrales de riesgo en la que se le informa la obligación en mora a fin de que normalizara su situación financiera con la entidad, misiva que fue enviada a la dirección reportada en el citado contrato.

Finalmente, manifestó que no es posible realizar modificación alguna con relación al reporte que presenta el actor ante centrales de riesgo crediticio toda vez que al realizar los pagos correspondientes se informó dicha situación a los operadores de datos, quienes siguiendo los lineamientos señalados por la Jurisprudencia Constitucional, aplican los tiempos de caducidad correspondientes de los datos históricos que reposan en sus bases de datos, asunto que escapa totalmente de la órbita de sus funciones.

**LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** adujo no tener injerencia en los hechos que motivaron la solicitud de amparo, al tiempo informó que, revisada su base de datos, no se evidenció ninguna petición relacionada con las circunstancias que expone el accionante en el escrito de tutela alegando la falta de legitimación en la causa por pasiva

habida cuenta que no es la responsable por la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados teniendo en cuenta que las entidades encartadas no se encuentran bajo la inspección y vigilancia de esa autoridad.

Finalmente, **LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** indicó que verificado el sistema de trámites de esa entidad no se encontraron reclamaciones presentadas por el accionante por la presunta vulneración del derecho fundamental de habeas data, y si bien se encuentra contemplado dentro de sus funciones el control y verificación del cumplimiento de las disposiciones generales para la protección de la prerrogativa en mención por parte de las entidades públicas y/o privadas comoquiera que el actor acudió a la vía jurisdiccional esa autoridad pierde competencia para pronunciarse al respecto, sin que exista por parte de esa dependencia vulneración o amenaza de los derechos fundamentales deprecados.

## II. CONSIDERACIONES

1. Expuesto lo anterior se advierte que esta sede es competente para decidir la presente acción de tutela, conforme a lo previsto en el artículo el artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015, en virtud del cual se expidió el “*decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho*”.

2. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “*un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión*”, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

3. El derecho que considera vulnerado el actor es el de habeas data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política entendido como aquel que permite a las personas conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas reposan en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas, esto, garantizando el derecho a la intimidad personal y al buen nombre, además que impone al Estado la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, administración y circulación de datos<sup>1</sup>..

La prerrogativa en comento, comprende los derechos a la autodeterminación informática y libertad económica, el primero de ellos se refiere a la facultad que tiene el titular de la información para autorizar su conservación, uso y circulación y el segundo implica que una vez los datos se encuentren en circulación los mismos sean veraces, sobre el punto, la Corte Constitucional en Sentencia T-167 de 2015 precisó:

*“ (...) el derecho fundamental al habeas data puede ser vulnerado o amenazado cuando quiera que 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) recaee sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental”*

Ahora, cumple precisar que en la dinámica de recolección, procesamiento y circulación de datos también se encuentran inmersos los intereses de las entidades fuentes de la información por cuanto les permite conocer la historia comercial y crediticia de los individuos lo que constituye un punto determinante para adoptar decisiones respecto de contratos comerciales y adquisición de obligaciones personales por parte de potenciales clientes, no obstante, la información negativa reportada en centrales de riesgo no debe permanecer de

---

<sup>1</sup> Sentencia T-648 de 2006.

forma indefinida pues es menester atender el principio de caducidad, sobre el particular, el Máximo Tribunal en materia constitucional señaló:

*“De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, el principio de caducidad “estipula que la información desfavorable del titular debe ser retirada de las bases de datos, de forma definitiva, con base en criterios de razonabilidad y oportunidad. En consecuencia, se prohíbe la conservación indefinida de datos personales, después que hayan desaparecido las causas que justificaron su acopio y administración.”<sup>2</sup>*

En ese sentido, respecto del término de permanencia de los datos negativos en sistemas de información el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 indica que *“(…) 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”, término que según la jurisprudencia constitucional igualmente aplica para el fenómeno prescriptivo.*

Aunado a ello, en el ejercicio de control de constitucionalidad a la referida norma, la corporación en cita estableció las reglas que deben regir el tiempo de permanencia, así: ***“(i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.”<sup>3</sup>***

De otro lado, cabe aclarar que dicho reporte no se puede efectuar de forma intempestiva pues constituye un deber legal en cabeza de las fuentes de información comunicar al titular a fin de que pueda ponerse al día con las obligaciones adquiridas, al respecto el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 señala: *“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.”*

4. Precisado lo anterior, descendiendo al caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisada la documentación allegada al trámite se advierte que en la central de riesgos EXPERIAN COLOMBIA S.A., figura un reporte negativo a nombre de William Francisco Carballo Leiva, relacionado con la obligación No. NO4572832 adquirida con

<sup>2</sup> Sentencia T-883 de 2013

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

CLARO S.A., con antecedente de mora de 29 meses y, última fecha de pago reportada el 6 de febrero de 2018, debiendo cumplir permanencia hasta el mes de enero de 2022.

En ese orden de ideas, no vislumbra esta sede judicial la vulneración del derecho fundamental de hábeas data y los que de él se derivan, pues si bien el actor actualmente puede encontrarse al día con los pagos de la obligación crediticia adquirida, lo cierto es que, la mora efectivamente existió, lo que dio cabida a que el reporte negativo se efectuara y la vigencia del mismo no corresponde a una decisión antojadiza de la entidad de servicios que reporta el dato, sino que ello obedece a un término legal que debe ser acatado, pues en el presente caso la mora fue superior a dos años, en consecuencia, para efectos de la caducidad del reporte negativo ante las centrales de riesgo financiero se debe atender lapso máximo de duración, es decir cuatro años, en ese sentido, como quiera que la normalización de la deuda sólo se efectuó en febrero del año 2018 resulta evidente que la información debe permanecer hasta enero del año 2022, amén que la autorización para el manejo de datos personales la emitió el mismo accionante al suscribir el contrato de vinculación No. 4764421 tal y como se constata del documento en mención, de ahí que, fuese procedente reportar la obligación pendiente ante los operadores de bancos de datos

Ahora bien, en lo concerniente al aviso previo al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, teniendo en cuenta los medios de convicción obrantes en el informativo, se observa que la misma fue surtida el 24 de julio de 2015 a través de un escrito en el que se le pone de presente al deudor su incumplimiento respecto de la obligación 104572832 y que de no cancelar el saldo adeudado se reportaría la mora existente a las centrales de riesgo transcurridos 20 días calendario al envío de dicha comunicación, por lo que, en relación a este punto tampoco es dable afirmar que exista un incumplimiento por parte de la entidad encartada respecto de la carga de notificación, imponiéndose negar el amparo deprecado entorno a la rectificación del historial crediticio del convocante.

No obstante lo anterior, frente al derecho de petición elevado que motivo la interposición de la presente acción constitucional, si bien en el plenario figuran múltiples comunicaciones, entre las cuales se destaca el oficio GRC 2020 de fecha 12 de marzo hogaño dirigido al aquí accionante, mediante la cual el ente encartado emite un pronunciamiento claro, de fondo y conforme a lo solicitado, atendiendo todos y cada uno de los puntos objeto de inquietud relacionados en el escrito petitorio informando de forma detallada la situación financiera en la que se encuentra el promotor del amparo con esa entidad, lo cierto es que, no se acreditó que ésta fuese puesta en conocimiento del interesado, pues aun cuando se allegó la respectiva certificación de envío a través de correo electrónico, una vez revisada, se evidenció que dicha misiva se remitió a una dirección de correo electrónico distinta a la suministrada para efectos de notificación.

En efecto, se observa que en el escrito de solicitud se reportó para tal fin las direcciones “**williamcarballoleiva@gmail.com**” y “**asesorjuridica15@gmail.com**” empero el 12 de marzo del año en curso CLARO COLOMBIA envió un mensaje adjuntando el archivo contentivo de la respuesta a una cuenta de correo electrónico totalmente distinta, “**cbpsoluciones@hotmail.com**”, de donde se colige claramente que a la fecha el accionante no ha sido enterado de la misma, al respecto la Corte Constitucional señaló:

*“La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, **que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.**”<sup>4</sup>(énfasis fuera de texto).*

---

<sup>4</sup> Sentencia T-149 de 2013

Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes y atendiendo a las precisiones jurisprudenciales antes citadas, teniendo en cuenta que no se demostró la efectiva comunicación de la respuesta a la petición incoada por el señor William Francisco Carballo Leiva la prerrogativa constitucional consagrada en el artículo 23 superior ha sido objeto de transgresión, de manera que, el amparo se torna procedente para ordenar a la parte convocada que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de esta providencia ponga en conocimiento del petente la misiva en mención.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo del derecho fundamental de petición de William Francisco Carballo Leiva, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **SOLUCIONES MÓVILES CLARO**, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a comunicarle lo resuelto al aquí interesado, respecto del derecho de petición radicado en esa entidad por el señor William Francisco Carballo Leiva.

**TERCERO:** Negar las demás solicitudes del escrito de tutela, por las razones expuestas en la parte motiva.

**CUARTO:** Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

**QUINTO:** Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Notifíquese y Cúmplase,**



**GINA ALEJANDRA PECHA GARZÓN**  
**JUEZ**