

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintinueve (29) de julio de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00744.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por JUAN CAMILO GUTIERREZ CRUZ contra TIGO TELECOMUNICACIONES.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclamó la protección constitucional de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso que considera vulnerados por la accionada al no dar respuesta a la solicitud de 25 de marzo de 2022. En consecuencia, instó que se ordenara a la entidad accionada a: (i) resolver de fondo la petitoria; y (ii) rectificar de forma inmediata el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

2. Fundamentos Fácticos

1. La actora adujo, en síntesis, que en marzo de 2021 tramitó la cancelación de la línea adquirida con TIGO TELECOMUNICACIONES, donde le indicaron no tenía facturas pendientes de pago, sin embargo, evidenció que se encuentra reportada en centrales de riesgo por la factura terminada en 5061 por valor de \$58.000 m/cte.

2. Señaló que el 25 de marzo de 2022, radicó petición ante la empresa de telefonía accionada, a la cual le fue asignado el número 4331-22-0000062677, exponiendo su caso, pero a la fecha no ha obtenido respuesta de fondo a su petición.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 18 de julio de la presente anualidad.

1. Por su parte, **TRANSUNION-CIFIN** indicó que, en su calidad 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 o rectificar los

datos sin instrucción previa, aclarando que el derecho de petición a que se hace referencia en el escrito de tutela no fue presentado ante esa entidad.

En el caso de la accionante, una vez revisado el sistema de información financiera, comercial y crediticia se observó que la obligación No. 895061 figura en mora al corte 30 de junio de la presente anualidad, con altura de mora de 12 (más de 360 días) y como operador no puede modificar, actualizar, rectificar u/o eliminar información sin instrucción previa de la fuente, por lo cual solicitan la desvinculación por falta de legitimación.

2. EXPERIAN COLOMBIA S.A –DATACREDITO 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, adicionalmente precisó en lo referente al convocante, que revisado el historial de crédito del accionante Juan Camilo Gutiérrez Cruz expedida el 21 de julio de 2022 no reporta ningún dato de carácter negativo con TIGO TELECOMUNICACIONES (COLOMBIA MÓVIL) para lo cual adjunta pantallazo.

3. Finalmente, COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. (TIGO TELECOMUNICACIONES) manifestó que Tigo corresponde a un signo distintivo de titularidad de MILLICOM INTERNACIONAL CELLULAR S.A.

Por otra parte, informo que la petición la presentó el accionante el 3 de marzo de 2022 y la misma se resolvió dentro de los 15 días previstos, pues se emitió y comunicó la respuesta de fondo el 11 de marzo de 2022 al correo electrónico juancamilo.gc@gmail.com informado.

Además, indicó que el 21 de julio remitieron comunicación al aquí accionante informando se eliminó el reporte negativo ante las centrales de riesgo, con ocasión al ajuste del saldo que registraba pendiente de pago, para lo cual se adjuntó pantallazo acreditando lo indicado.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneraron o no los derechos fundamentales de la accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. 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.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. Uno de los derechos que considera vulnerado la parte actora es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades

públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Con relación al término para resolver las peticiones la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno”* (Sentencia C-007 de 2017)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.¹, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que *“...Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...”*

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

“(i). Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(ii). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

¹ Sentencia T-487 de 2017

(iii). *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*”.

3. Bajo las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, en el caso puesto a consideración del Despacho se advierte que el 3 de marzo de la presente anualidad el señor Juan Camilo Gutiérrez Cruz radicó un derecho de petición ante COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. (TIGO TELECOMUNICACIONES) solicitando: (i) se indicara las deudas que se encontraran a su nombre y el concepto de las mismas, de ser el caso se adjuntara paz y salvo; (ii) indicar por qué se siguieron generando facturas; y (iii) rectificar calificación negativa de las centrales de riesgos.

Del informe rendido por la entidad accionada, se advierte que la petición elevada fue resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente a través de la comunicación de fecha 11 de marzo de la presente anualidad, que fue dirigida al aquí actor mediante la cual se le informa que a esa fecha presentaba mora en dos cuentas y que se siguen generando el cobro de facturación hasta el momento en se realice el saldo del pago pendiente, razón por la que no es procedente la eliminación del reporte en centrales de riesgo.

La anterior misiva que fue remitida vía correo electrónico a la dirección “*juancamilo.gc@gmail.com*” en la misma data, la cual coincide con la reportada por el peticionario al momento de realizar la petición a través del canal digital establecido por la accionada, lo que de suyo permite colegir que cuando se promovió la acción de amparo no había ocurrido vulneración alguna del derecho fundamental deprecado, pues la entidad encartada ya se había pronunciado de fondo frente a las inquietudes planteadas, en oportunidad anterior a la interposición de la presente acción.

Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que no existió trasgresión o amenaza del derecho fundamental de petición, puesto que la persona jurídica convocada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el día 20 de enero de 2022 dentro del término legal establecido, por tal motivo habrá de negarse la acción de amparo por ausencia de vulneración.

4. Por otra parte, el reclamante considera vulnerado el derecho de habeas data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política, entendido como aquél 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 datos².

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:

² Sentencia T-648 de 2006.

“ (...) 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) recae 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”

4.1. Igualmente 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 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.”³

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.”⁴*

4.2. 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.*

³ Sentencia T-883 de 2013

⁴ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

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.”

4.3. Conforme a las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, en el caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario se advierte que el señor Juan Camilo Gutiérrez Cruz adquirió la obligación No. 8959895061 con la compañía COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. (TIGO TELECOMUNICACIONES) por concepto de prestación del servicio de telefonía celular, debido a que incurrió en mora en el pago de dicha prestación la entidad accionada realizó un reporte negativo ante las centrales de riesgo financiero.

Bajo esta perspectiva, del informe presentado por la entidad accionada, el cual se entiende rendido bajo la gravedad de juramento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 2591, se advierte que la información negativa con relación al convocante que había sido reportada ante los operadores de datos fue actualizada y eliminada de su historia crediticia, circunstancia que fue acreditada a través de la consulta realizada en las centrales de riesgo, EXPERIAN COLOMBIA S.A. y TRANSUNION-CIFIN, para lo cual adjuntó los soportes.

De manera que en el presente asunto concurre una situación de hecho superado pues durante el trámite de la acción constitucional el ente encartado acreditó haber actualizado el reporte correspondiente ante las centrales de riesgo en las cuales hoy por hoy no reposa información negativa con relación al comportamiento financiero de la accionante, siendo así, cualquier pronunciamiento en tal sentido resultaría inocuo sin que se observe que existan peticiones pendientes por resolver, lo que impone negar el amparo incoado por carencia actual de objeto.

Sobre esta figura, cumple precisar que se presenta frente al acaecimiento de dos supuestos: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado; el primero, téngase en cuenta que es aquel que “*se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez*” (C. Const. Sent.T-970/14). Lo cual quiere decir que ha desaparecido la vulneración que propició la acción de tutela, por tanto, ante dicha situación la decisión del juez no tendría efecto alguno. Al respecto el máximo tribunal en materia constitucional ha expresado que:

“Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”⁵

En ese orden de ideas comoquiera que las pretensiones de la acción de tutela ya fueron atendidas las circunstancias que han dado origen a la solicitud amparo han desaparecido perdiendo su razón de ser, siendo procedente concluir que en

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-038 de 2019, M.P Cristina Pardo Schlesinger.

la actualidad no existe vulneración o amenaza de las prerrogativas constitucionales de que es titular el aquí actor.

V. 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: NEGAR el amparo de los derechos fundamentales invocados por Juan Camilo Gutiérrez Cruz, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

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

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

Notifíquese y cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:
Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **2cdd6b8705bb4b22555533737dd8337acd01b5d334c63db17582a9ca26e76e9d**

Documento generado en 29/07/2022 12:37:19 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>