

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintiuno (21) de noviembre de dos mil veintidós (2022)

Ref. Acción de tutela No. 2022-01152.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por MERLYN LIZETH HOLGUIN LONDOÑO contra CLARO SOLUCIONES MÓVILES.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclamó el amparo de sus derechos fundamentales al habeas data, buen nombre y derecho de petición que considera vulnerados por la convocada. En consecuencia, requirió se ordenara a la entidad accionada contestar la solicitud radicada el 18 de junio de la presente anualidad y retirar los reportes negativos que figuren a su nombre ante las centrales de riesgo financieros.

2. Fundamentos Fácticos

1. El actor adujo, en síntesis, que adquirió una obligación con Claro Soluciones, por motivos personales presentó mora en el pago y fue reportada ante centrales de riesgo.

2. Manifestó que el 18 de junio de 2022 presentó derecho de petición ante el ente encartado solicitando la actualización y eliminación del reporte negativo, castigo y moras ante Datacredito y Cifin por no acatar lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, sin embargo, pese a que transcurrió más del término legal no ha recibido una respuesta de fondo.

3. Indicó que no recibió notificación previa en su domicilio ni autorizó de forma expresa a la empresa de telecomunicaciones convocada para realizar los reportes negativos de tal suerte que considera vulnerados sus derechos fundamentales en la medida que no puede acceder a créditos bancarios.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 9 de noviembre de la presente anualidad y se dispuso la vinculación de Datacredito Experian y Transunión-Cifin.

1. En respuesta al requerimiento efectuado, **TRANSUNION-CIFIN S.A.S.** 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 lo referente a la convocante, informó que revisado su historial de crédito con relación a la entidad CLARO SOLUCIONES FIJAS se evidencia la obligación No. 910114 con estado en mora, con vector numérico de comportamiento 7, es decir, más de 210 días de mora, a la fecha de corte 30/06/2022, en estado extinguida (cumpliendo permanencia) por lo que puede enmarcarse en la amnistía general de la Ley 2157 de 2021 y se mantendrá el reporte hasta máximo seis (6) meses contados desde la fecha en que se realizó el pago, sin que pueda modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la Fuente.

2. De otro lado, **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, 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 por cuanto 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 mantiene una relación contractual o comercial con el titular de la información, amén al que alude el accionante no fue presentado ante esa entidad.

La historia crediticia de la actora muestra la obligación identificada con el No. 789101140 adquirida por la parte tutelante con COMCEL S.A (Claro servicio fijo) se encuentra cerrada, inactiva, reportada como pago voluntario y contabilizándose el término de permanencia del reporte histórico de mora, la parte actora incurrió en mora por un término de 47 meses, pagó la obligación objeto de reclamo en el mes de julio de 2022, sin que pueda ser eliminado hasta que se cumplan los seis (6) meses, contados desde la extinción de la obligación., es decir enero de 2023.

3. Por su parte, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** manifestó que una vez revisado el sistema no se evidenció petición por parte de la tutelante, no obstante, indicó que el 6 de abril de 2017 suscribió un contrato con COMCEL S.A cuenta 78910114 presentó mora desde el mes de julio de 2018 y se realizó el pago el día 13 de julio de 2022, la obligación 9876540013585127 se encuentra eliminada ante central de riesgo, sin embargo, presenta mora por valor de \$499.209.

Aunado a lo anterior adujo que en el contrato en comento la accionante autorizó de manera expresa e irrevocable a la compañía para que verifique, procese, administre y reporte toda la información y la correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas, así mismo, la notificación previa al reporte se efectuó a la dirección física y electrónica de la convocante, de manera que las obligaciones o cuentas números 9876540013585127, 78910114 se encuentra actualizada, ante las centrales de riesgo de parte de la empresa prestadora del servicio.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneraron o no los derechos fundamentales del 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. El derecho que en últimas 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 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.

(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.”

Sumado a ello, 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...*”

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 la acción constitucional acá emprendida no está llamada a prosperar habida cuenta que aun cuando Merlyn Lizeth Holguín Londoño conculcado su derecho fundamental de petición no allegó elemento de convicción alguno que acredite la presentación de una solicitud ante la compañía COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO SOLUCIONES pese a que en auto de 9 de noviembre de 2022 se la requirió a fin de que aportara copia del escrito petitorio.

Sobre este tópico el máximo tribunal en materia constitucional en Sentencia T-329 de 2011 precisó:

*“...es pertinente agregar que si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, **es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.***”

(...)

En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.” (Énfasis fuera de texto).

Bajo esta perspectiva se tiene que la actora en el escrito de tutela adujo haber radicado un escrito ante la entidad accionada con miras a que se actualice su información en las bases de datos de las centrales de riesgo financiero y la eliminación de los reportes negativos que figuren a su nombre, sin embargo, no allegó prueba alguna que permita colegir la existencia de dicha solicitud, aunado a ello, cumple precisar que en el informe presentado por la entidad convocada, el cual se entiende rendido bajo la gravedad de juramento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 2591, manifestó que en su sistema de información no se evidenció ninguna petición pendiente por resolver a nombre de la aquí accionante de ahí que sobre este punto no se vislumbre la vulneración de la prerrogativa constitucional deprecada.

4. De otra parte, frente al derecho fundamental de habeas data puede ser 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

¹ Sentencia T-487 de 2017

de e 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:

“ (...) 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”

5. Igualmente ha de advertirse 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 modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, 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”.*

En igual sentido, en el párrafo de 1º de la citada disposición el legislador estableció un término máximo de permanencia de la información negativa en centrales de riesgo financiero de ocho (8) años contado a partir de la fecha en que el titular incurrió en mora, luego de lo cual debe ser eliminada de las bases de datos.

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

² Sentencia T-648 de 2006.

³ Sentencia T-883 de 2013

negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.”⁴

Ahora bien, respecto de los datos reportados ante las centrales de riesgo financiero de carácter positivo que permiten constatar el buen comportamiento de los titulares de la información frente al cumplimiento de sus obligaciones, que reflejan actos como pagar a tiempo, pagar los saldos correspondientes, realizar pagos voluntarios en general honrar los créditos en la forma pactada, deben permanecer de manera indefinida en las bases de datos de los operadores.

6. 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.” (Énfasis fuera de texto).

7. Bajo los anteriores derroteros, en el caso particular se tiene que ante las centrales de información financiera TRANSUNION-CIFIN S.A.S y EXPERIAN COLOMBIA S.A –DATACREDITO se encuentra reportadas la obligación No. 910114 con mora de más de 210 días de mora y 789101140 con histórico de mora por 47 meses, adquiridas por la aquí accionante Merlyn Lizeth Holguín Londoño con COMCEL S.A, cumpliendo término de permanencia hasta por seis (6) meses contado a partir de la fecha de pago.

En ese sentido, frente a la autorización para el tratamiento de datos personales, del informe presentado por la entidad accionada, se advierte que la aquí accionante suscribió el contrato de compraventa de equipos terminales móviles No. 2511223 con la compañía accionanda autorizándola en la cláusula séptima para de forma expresa para efectuar reportes negativos ante los operadores de datos, conforme se evidencia en la cláusula séptima, que al tenor cita:

“En los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 EL COMPRADOR autoriza a COMCEL de manera libre y expresa para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago...”

De lo anterior se desprende que la convocante emitió su consentimiento para la actualización de datos personales e información relacionada con su comportamiento como cliente ante centrales de riesgo, de ahí que, fuese procedente reportar las obligaciones pendientes.

Ahora bien, en lo concerniente al aviso previo al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, se evidencia que este requisito se surtió mediante comunicación de enero de 2018 en la que CLARO SOLUCIONES le pone de presente a la convocante que las obligaciones que se encuentran en mora previniéndola para que realice el pago correspondiente so pena de reportar el

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

estado de cuenta a los bancos de datos, misiva que fue remitida vía correo electrónico a la dirección “MERLYNLIZETH@HOTMAIL.COM”, 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, máxime si en cuenta se tiene que la dirección coincide con la suministrada por la usuaria en el contrato de servicios.

De manera que, conforme a lo antes expuesto tampoco vislumbra esta sede judicial la vulneración del derecho fundamental de habeas data y los que de él se derivan, pues 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 que reporta el dato y menos aún de las administradoras de la información, sino que ello obedece a un término legal que debe ser acatado pues constituye una sanción por el hecho de no honrar las obligaciones conforme a lo pactado y como quiera que la deudora canceló el importe de la obligación a su cargo debe esperar el cumplimiento del término de permanencia para que se proceda a la eliminación aquí pretendida sin que sea dable mediante este mecanismo para la protección de derechos fundamentales saltar los procedimientos legales y ordenar sin ningún fundamento el retiro de la información.

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 a los derechos fundamentales incoados por Merlyn Lizeth Holguín Londoño, por las razones expuestas en 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 actual 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: **f8e2152c873ef9888a2efb879d23139f0149ae400797f7fa24960fadb2eaa437**

Documento generado en 21/11/2022 04:42:04 PM

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