



República de Colombia
JUZGADO TREINTA CIVIL MUNICIPAL

Radicado n.º 11001-40-03-030-2020-00273-00.

Bogotá D.C., tres (3) de julio de dos mil veinte (2020).

Decídese la acción de tutela instaurada por **Luz Marina Pabón**, identificada con cédula de ciudadanía n.º 27.893.099, contra las sociedades **Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP.** y **Proyecciones Ejecutivas S. A. S.**, trámite al que se vinculó a **Cifin S. A. S. (TransUnión Colombia)** y a **Experian Colombia S. A.**

I. ANTECEDENTES

1. La gestora solicitó la protección de sus derechos fundamentales de petición y hábeas data, presuntamente vulnerados por las empresas accionadas.

2. Como cimiento de sus pretensiones adujo, en síntesis, que:

2.1.- Solicitó un crédito que le fue negado por encontrarse reportada en las centrales de riesgo; entonces, se dirigió a Data Crédito donde le informaron que el reporte lo realizó «la empresa de cobranza PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S. encargada de la cobranza de la cartera por telefonía de MOVISTAR».

2.2.- No fue contactada por un agente de estas empresas antes de haber tenido conocimiento del «reporte negativo», ni se le advirtió que sería reportada por haber incurrido en mora en el pago de un producto de Movistar, con el tiempo de antelación que establece la ley de habeas data.

2.3.- Fue reportada por una obligación que no contrajo con Movistar, y de la empresa Proyecciones Ejecutivas S. A. S. la han llamado de manera reiterativa *«para que reconozca una obligación que no h[a] adquirido, proponiendo fórmulas de pago que h[a] rechazado»*.

2.4. Le informaron que *«le están generando un cobro por un servicio de telefonía fija de una línea instalada en un municipio de Norte de Santander»*, sin embargo, pese a haber nacido en Cúcuta vive hace 35 años en la ciudad de Bogotá y nunca ha contratado telefonía fija con la empresa Movistar *«ni h[a] dado [su] autorización para ser reportada a las centrales de riesgo»*.

2.5. El 28 de mayo de 2020, solicitó a la empresa Movistar a través de su portal web, *«se revisara [su] caso, toda vez que no h[a] contratado el servicio de telefonía que [l]e están cobrando»* y que *«fuera exonerada del pago de la deuda»*, pero a la fecha de presentación de la salvaguarda tutelar no ha recibido respuesta.

3.- Pidió, conforme a lo relatado, que se le ordene **i)** a Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP., le dé respuesta al Derecho de Petición de 28 de mayo de 2020 de conformidad con lo allí pedido; y **ii)** a Proyecciones Ejecutivas S. A. S. y a Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP., *«se genere un reporte a las centrales de riesgo y en particular a DATACREDITO, en el sentido de que [su] nombre sea retirado (eliminado) de sus bases de datos como deudor moroso derivado de la presunta relación crediticia entre [ella] y [MOVISTAR], toda vez que no [tiene] ninguna obligación vigente con las sociedades accionadas»*.

4. El 19 de junio de 2020 se admitió la queja constitucional y se ordenó correr traslado a las convocadas.

II. RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS Y VINCULADAS.

1.- Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP, indicó que el 19 de junio de 2020 le respondió a la actora el derecho de petición informándole que *«la obligación N° 7436941 fue cedida a Proyecciones*

Ejecutivas S.A.S y que en vista de dicha cesión Colombia Telecomunicaciones S.A.S E.S.P. había procedido con la eliminación de la información de su parte registrada en centrales de riesgo y que cualquier reclamación la debía tramitar ente tal entidad».

Señaló, asimismo, que cedió la obligación n.º 7436941 de la actora a la empresa Proyecciones Ejecutivas S.A.S. y que, por tanto, es esta *«la única acreedora, y por consiguiente fuente de información personal de carácter crediticio y financiero ante las centrales de riesgo con relación a tales obligaciones».*

Agregó que a la fecha de contestación de la tutela no existe información negativa reportada por su parte y por tanto *«no se evidencia información alguna que afecte los derechos invocados como vulnerados por la parte accionante»*; y que no es cierto que haya reportado a la tutelista *«de manera injustificada ante centrales de riesgo»* porque *«la información personal, financiera y crediticia [por ella reportada] como fuente de información es verás».*

Finalmente, alegó la improcedencia del resguardo por existir otro mecanismo de defensa y, solicitó se deniegue el amparo

2) La sociedad Proyecciones Ejecutivas S. A. S., informó que la obligación n.º N° 7436941 fue transferida el 26 de marzo de 2018 por Colombia Telecomunicaciones S. A E.S.P. a Contact Xentro S.A.S. y, por acuerdo de 26 de abril de 2019 aquella *«autorizó la cesión de la posición contractual»* por lo que en adelante funge como *«acreedor junto con sus garantías y accesorios»* así como *«la sustitución de la fuente de la información ante las centrales de riesgo crediticio»*, y que ligación *«fue reportada por la entidad originadora con saldo insoluto y a cargo de la [actora]».*

Asimismo, señaló, que la accionante *«no ha elevado ninguna solicitud a [la] compañía solicitando dicha información [...], por lo cual no se le ha resuelto de fondo sobre la actualización del reporte negativo»* y, por tanto, no le ha vulnerado derecho fundamental alguno.

3) Cifin S. A. S. (TransUnión) puso de presente que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información y que no es el responsable del dato que le es reportado por las *«fuentes de la información»*, que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por *«las fuentes»* salvo que estas lo requieran, que no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, y no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos.

Asimismo, informó, que *«NO hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante»*, y señaló que, *«[l]as peticiones que se mencionan en la tutela no fueron presentadas ante [su] entidad»*.

Por lo anterior, solicitó se le exonere y desvincule de la presente acción.

4) Experian Colombia S. A. señaló, que por disposición legal las fuentes tienen el deber estatutario de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, lo que, a su vez, *«crea la obligación en los operadores de actualizar el reporte de conformidad con la información recibida»*.

Igualmente, informó que la historia de crédito de la accionante a 24 de junio de 2020 reporta impagada la obligación 7436941 que tiene con Movistar, la cual *«corresponde exactamente con la información reportada por la fuente»*, por lo que *«es MOVISTAR y no a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO a quien corresponde verificar si se trata de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo a esta entidad»*.

Agregó, que en su condición de *«operador neutral de datos»* no tiene ninguna capacidad de *«conocer la veracidad de las afirmaciones de la accionante pues esta entidad presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes»*, siendo que *«Los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador»* y la responsabilidad de informar

y de comunicar con anterioridad al registro de un dato negativo, corresponde a las fuentes de información y no del operador.

Finalmente, arguyó que no es responsable de «*las peticiones presentadas por la accionante ante la fuente*», y solicitó se le desvincule del presente trámite constitucional.

III. CONSIDERACIONES

1. Sobre la protección al derecho de hábeas data, la Corte Constitucional ha señalado, que:

El derecho al hábeas data es definido por la jurisprudencia constitucional como aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales. Este derecho tiene naturaleza autónoma y notas características que lo diferencian de otras garantías con las que, empero, está en permanente relación, como los derechos a la intimidad y a la información.

[...] Se denomina hábeas data financiero el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que esta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data. (C.C. Sentencia C-1011 de 2008).

Frente a las reglas jurisprudenciales, cuya verificación permiten constatar si el manejo de la información de tipo financiero protege el derecho fundamental de hábeas data, el alto tribunal constitucional ha decantado, que:

[...] La jurisprudencia constitucional ha desarrollado algunos principios en aras de garantizar que la información registrada en los bancos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. [...] dentro de las cuales se encuentran, (i) la necesidad de que la información reportada sea veraz, lo cual implica proscribir la divulgación de datos falsos, parciales, incompletos

e insuficientes, y, (ii) el requisito de autorización previa, escrita, clara, expresa, concreta y libremente manifestada por el titular del dato, como condición para que una entidad financiera pueda divulgar información relacionada con la historia crediticia de una persona. Para la Corte, “[a]demás debe 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” (C.C. Sentencia C-168 de 2010).

Asimismo, ha señalado que:

[E]s presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional: Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que corresponda (Subrayas fuera de texto, T- 883 de 2013).

2. Sobre el derecho de petición, el máximo tribunal constitucional ha concluido, que:

[S]unúcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular” [destacado fuera de texto], (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Referente al término para resolver de fondo esta clase de eventos, la doctrina constitucional ha precisado, 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. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá

afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Lo dicho permite afirmar, que para que la señalada manifestación sea tomada en cuenta como respuesta, debe ser clara, precisa y de fondo, acorde a lo solicitado, lo cual conlleva que el destinatario de la solicitud (*autoridad y/o particular*) entre en la materia propia de la reclamación, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (*plena correspondencia entre la petición y la respuesta*) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas^[T-487/17], y ha de notificarse al petente, sin que ello signifique que deba emitirse de forma positiva a lo requerido.

En relación con el derecho de petición frente a particulares, ha señalado la Corte Constitucional, que:

La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares.

También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela (Sent. T-487 de 2017).

Asimismo, la Ley 1755 de 2015, –por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo–, señala, que «[t]oda 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» y que «[s]alvo norma legal especial, el trámite y resolución

de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título».

2. Analizado el *sub lite* emerge claro que la promotora del resguardo instó la presente salvaguardia con el propósito de que se protejan sus prerrogativas invocadas que considera vulneradas por las empresas enjuiciadas por cuanto, de un lado, le efectuaron un reporte negativo a las centrales de riesgo por una obligación que ella no contrajo, y de otro, Movistar no le ha dado respuesta a l derecho de petición que le planteó; y, como consecuencia de ello, solicitó que se les ordene darle respuesta a la solicitud formulada y que excluyan su nombre de las bases de datos como deudor moroso

3.- Del examen de las pruebas arrimadas, observa el despacho, en lo concerniente con la queja constitucional, las siguientes:

3.1.- Respuesta emitida por la sociedad accionada, Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP, remitida a la gestora, informándole que *«sobre la cédula No. 27893099 se encuentra que tuvo contratada la línea móvil N° 3185579877; Este servicio estaba asociado al código de cuenta No. 7436941 la cual, al presentar un saldo pendiente por cancelar, y que, debido a la antigüedad de la deuda, en el año 2019 se efectuó cesión de cartera a PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S, para su gestión de cobro, quienes actualmente son los acreedores del cobro que ostentaba Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. El saldo de la cuenta lo debe tramitar directamente con la casa de cobranza, quienes atenderán cualquier inquietud con relación al estado de esta»* (Anexo: «RPTA PQR.pdf»).

3.2.- Certificación de envío electrónico de la anterior comunicación al correo luzmarinapabon_28@hotmail.com de la gestora el 19 de junio de 2020 (Anexo: «Prueba_Entrega_.pdf»).

3.3.- Reporte de información comercial de TransUnión de 24 de junio de 2020 a nombre de la accionante, en el cual no se observa el reporte negativo que motivó la queja constitucional (Anexo: «PABON LUZ MARINA REPORTE.pdf»).

3.4.- Pantallazo del historial del crédito de la accionante emitido el 24 de junio de 2020 por Datacrédito Experian donde se observa la existencia de la obligación n.º 007436941 con la descripción «CAR CASTIGADA *COC PROY. EJECUTIVA 202002 [...] ORI: MOVISTAR», con la nota «C» en los últimos 47 meses (Anexo: «2020.06.334 cmpl30bt@cendoj.ramajudicial.gov.co.pdf»).

5. Descendiendo al *sub-lite*, y auscultados los medios de persuasión allegados, concluye el despacho que, en punto del derecho al habeas data, la salvaguarda tutelar deprecada deviene inane, según pasa a precisarse:

Lo dicho, de un lado, porque si bien el reporte materia de discordia lo efectuó Movistar, en respuesta al derecho de petición que le elevó la gestora, le informó a la quejosa, que cedió la obligación que generó la nota negativa a la empresa Proyecciones Ejecutivas S.A.S., para su gestión de cobro –*lo cual aparece reflejado antela central de riesgo Datacrédito*– y, que, por tanto, es ante esa sociedad que debe acudir a efectuar las reclamaciones necesarias para aclarar lo pertinente en torno a la validez de esa obligación, siendo entonces, que, en principio, previamente debe alzar la respectiva solicitud de aclaración y/o corrección del dato negativo ante esta última compañía, lo cual no se acreditó, y tampoco se hizo mención alguna en este sentido.

Y, de otro, porque frente a Proyecciones Ejecutivas S. A. S., por virtud de la cesión de la obligación que le hizo Movistar es «*la fuente de información*», facultada para reportar cualquier información al «*operador*». Y, por tanto responsable de definir la contradicción sobre la obligación a cargo de la actora, no se cumplió el «*presupuesto fundamental*» requerido por la jurisprudencia patria para dar cabida al análisis constitucional de los hechos presentados por la gestora, para determinar la vulneración de la mentada prerrogativa superior, puesto que no se acreditó que, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo, la quejosa le hubiera solicitado la

aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea.

Itérese que, la falta de formulación previa de solicitud en tal sentido conlleva el incumplimiento del presupuesto de procedibilidad exigido por la Corte Constitucional en eventos de similares aristas¹, lo cual genera la denegación del amparo.

6.- Sin perjuicio de lo anterior, advierte el despacho que en relación con la vulneración al derecho fundamental de petición la salvaguarda tutelar deprecada deviene próspera, pues, no se desvirtuó la manifestación de la actora de que la sociedad Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP, no le ha respondido la petición que le radicó el 28 de mayo de 2020 según pasa a precisarse.

Ello, comoquiera que, si bien se acreditó, que mediante comunicación de 19 de junio de 2020, le resolvió de fondo la solicitud, señalándole en punto de su reclamación, que *«sobre la cédula No. 27893099 se encuentra que tuvo contratada la línea móvil N° 3185579877; Este servicio estaba asociado al código de cuenta No. 7436941 la cual, al presentar un saldo pendiente por cancelar, y que, debido a la antigüedad de la deuda, en el año 2019 se efectuó cesión de cartera a PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S, para su gestión de cobro, quienes actualmente son los acreedores del cobro que ostentaba Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. [...]»*, lo cierto es que no le remitió la petición a quien consideraba era el competente para resolver la puntual reclamación, por lo que tal omisión evidencia la afectación alegada por la tutelista.

En efecto, el canon 21 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), establece que *«Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir*

¹ Ver Sentencias T-131 de 1998, T-857 de 1999, T-1322 de 2001, T-262 de 2002, T-467 de 2007, T-284 de 2008, entre otras.

funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente».

Dicha norma resulta aplicable en el presente asunto por disposición del canon 32 *ibid.*, que señala: «*Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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. // Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título*».

En consecuencia, resulta palmaria la vulneración al derecho fundamental de petición de la gestora por parte de la sociedad censurada, Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP, por no remitir la solicitud al competente, por lo que, en aras de salvaguardar la prerrogativa superior señalada, se otorgará el amparo deprecado y se le ordenará a la empresa censurada que, dentro del término señalado en el numeral 5 del precepto 29 del Decreto 2591 de 1991, le conteste al tutelista de forma clara, precisa y de fondo el escrito radicado el 28 de mayo de 2020 y, dentro del mismo lapso, le notifique lo decidido, claro está, relíevase, que este fallo tutelar no impone el sentido (favorable o desfavorable) de dicha respuesta.

Por lo anterior, el despacho concederá el amparo, exclusivamente en punto del derecho de petición y con relación a Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP.

IV. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juez Treinta Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

Primero: Conceder a Luz Marina Pabón el amparo a su derecho fundamental de petición, por las razones esbozadas en la parte motiva de esta providencia.

Segundo: Ordenar a la Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP, por conducto de su representante legal, el gerente general Fabián Andrés Hernández Ramírez, y/o quien haga sus veces, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, le conteste al accionante de forma clara, precisa y de fondo el escrito radicado el día 28 de mayo de 2020 y, dentro del mismo lapso, le notifique lo decidido.

Tercero: Notificar lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

Cuarto: Disponer la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada oportunamente esta providencia.

Notifíquese.


Artemidoro Gualteros Miranda
Juez