

**Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10073 00**

**De:** Sindy Catherine Meneses.

**Vs:** Claro Soluciones.

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**

**Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 601 3532666 Ext 70511  
WhatsApp: 322 2890129**

**Correo Electrónico:** [j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**Estados Electrónicos:** <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

### **ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001 41 05 011 2024 10073 00**

**ACCIONANTE: SINDY CATHERINE MENESES**

**DEMANDADO: CLARO SOLUCIONES**

**VINCULADOS: DATACRÉDITO EXPERIAN, CIFIN TRANSUNION**

### **S E N T E N C I A**

En Bogotá D.C., a los tres (03) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **SINDY CATHERINE MENESES**, actuando en nombre propio y en contra de **CLARO SOLUCIONES**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo 02 del expediente.

### **ANTECEDENTES**

**SINDY CATHERINE MENESES** identificado con **C.C. No. 1024541411** promovió acción de tutela en contra de **CLARO SOLUCIONES**, para la protección del derecho fundamental de petición, hábeas data, En consecuencia, eleva las siguientes pretensiones:

**PRETENSIÓN PRIMERA:** Solicito que como medida para la protección de mi derecho fundamental de petición se ordene a la entidad aportar captura de MODIFICACIONES EN LÍNEA donde se observen mis vectores de comportamiento reportados.

**PRETENSIÓN SEGUNDA:** Solicito respetuosamente que en caso de que la entidad peticionada no pueda acreditar con soportes el archivo mencionado, se le ordene eliminar el reporte negativo.

Como fundamento de su pretensión, indicó que, en la fecha 12 de febrero, elevo derecho de petición ante Claro Soluciones, la cual le dio contestación en data 04 de marzo de 2024, quien no se pronunció de fondo al derecho de petición interpuesto.

### **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

- **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (ARCHIVO 06)**

**Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10073 00**

**De:** Sindy Catherine Meneses.

**Vs:** Claro Soluciones.

Indica que, Conforme lo señala el literal b) del artículo 3 y el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, **EXPERIAN COLOMBIA SA - DATACREDITO**, en su calidad de operador de la información, NO es el responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reporten las fuentes de la información, por cuanto son precisamente las fuentes quienes deben garantizar que la información que se suministre a los operadores sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

En ese sentido y siendo que el núcleo de la acción de tutela impetrada por la parte actora consiste en el conflicto surgido con ocasión del reporte negativo que realizó **CLARO SOLUCIONES (CLARO SERVICIO FIJO)**, situación respecto de la cual, **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO** ratifica al Despacho que no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo a la parte accionante ni conoce las circunstancias que enmarquen el reporte que pueda presentar la parte accionante por **CLARO SOLUCIONES (CLARO SERVICIO FIJO)**, sino que, en su condición de operador de la información, se limita a llevar un fiel registro de lo que informa aquella entidad.

Por lo expuesto, esta acción de tutela no procede respecto de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO** como quiera que no exista un interés jurídico susceptible de ser resarcido por esta compañía. Siendo, así las cosas, solicita al Despacho que **SE DECLARE LA IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN CONSTITUCIONAL DE LA REFERENCIA RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO.**

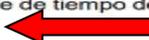
• **CIFIN S.A.S.TRANSUNION (ARCHIVO 07)**

Aduce que, CIFIN S.A.S. no hizo, ni hace parte de la relación contractual que existe y/o existió entre la Entidad CLARO SOLUCIONES FIJAS, quien en los términos de la Ley 1266 de 2008, tiene la calidad de Fuente de información y el titular de la información (accionante).

Adicionalmente, Frente a la obligación terminada en el **No. 0010**, mencionada por la parte accionante, debemos informar que no figura por ningún concepto en CIFIN S.A.S; sin embargo, para fines de dar claridad sobre la información que ha sido reportada a este Operador, podemos informar que según la consulta al historial de crédito de SINDY CATHERINE MENESES con C.C No. 1.024.541.411 (accionante), revisada el día 18 de marzo de 2024 siendo las 08:46:46 respecto de la información reportada por la Entidad CLARO SOLUCIONES FIJAS, como Fuente de información se encuentra lo siguiente:

Obligación No.	178001
Fecha de reporte	31/03/2023
Fuente de la información	<b>CLARO SOLUCIONES FIJAS</b>
Estado de la obligación	Extinta cumpliendo permanencia
Fecha inicio mora	15/03/2021
Tiempo de mora	7 (Más de 210 días)
Fecha Pago / Extinción	30/03/2023
Permanencia hasta	23/05/2024

Teniendo en cuenta la explicación anterior, se puede observar que la obligación N° **178001** adquirida con la fuente **CLARO SOLUCIONES FIJAS**, fue pagada y extinta el día **30/03/2023** y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años. En este caso, hasta el día **23/05/2024**.



**Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10073 00**

**De:** Sindy Catherine Meneses.

**Vs:** Claro Soluciones.

Notificada en debida forma, y corrido el traslado correspondiente, la accionada **CLARO SOLUCIONES**, guardó silencio, aun cuando la debida notificación fue enviada al correo electrónico de notificación judicial correspondiente, conforme a la documental visible en el plenario.

**AUTO ADMITE AVOCA TUTELA 2024 010073 00**

Yovanna Mercedes Zipaquirá Morales <yzipaquum@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Vie 15/03/2024 15:36

Para:comerciobogota173@gmail.com <comerciobogota173@gmail.com>;Notificaciones Claro <notificacionesclaro@claro.com.co>;Cardenas, Marisol <NOTIFICACIONESJUDICIALES@EXPERIAN.COM>; cifin\_tutelas@transunion.com <cifin\_tutelas@transunion.com>

📎 2 archivos adjuntos (4 MB)

2024-010073 00 Sindy Meneses Vs Claro Soluciones.pdf; 02Demanda.pdf;

**CONSIDERACIONES**

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

**PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por el gestor judicial en el escrito tutelar, y las pruebas allegadas se estudiará si el **CLARO SOLUCIONES**, esta conculcado o no el derecho de petición que le asiste a **SINDY CATHERINE MENESES**.

**DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

***En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino***

**Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10073 00**

**De:** Sindy Catherine Meneses.

**Vs:** Claro Soluciones.

**tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...** (T-167/16).

## **DEL CASO CONCRETO**

Sea lo primero recordar que, tal como ya se indicó en líneas anteriores, la accionada **CLARO SOLUCIONES**, no atendió el requerimiento que se efectuó por parte de esta sede judicial, con la notificación del auto que avocó conocimiento de la presente acción constitucional.

Dicho lo anterior, se debe aclarar que para esta sede judicial se tiene probado que, la encartada si tiene conocimiento del derecho de petición reclamado por el actor; ya que el mismo fue trasladado **SINDY CATHERINE MENESES**, en data 12 de febrero de 2024, lo anterior teniendo en cuenta que, dentro de las pruebas arrimadas, se adjuntó la solicitud elevada a la encartada visible en la (Página 18 del archivo No. 02 del expediente digital).

En consecuencia, es plausible determinar que el **CLARO SOLUCIONES**, no respondió el derecho de petición ni siquiera en virtud del traslado de la tutela que se hizo por parte de esta dependencia judicial, a la dirección de correo electrónico, que registra en el Certificado De Existencia Y Representación Legal, **visible en el archivo 05 constancia de notificación**

Dirección para notificación judicial: Carrera 68A # 24B - 10  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: notificacionesclaro@claro.com.co  
Teléfono para notificación 1: 6017429797  
Teléfono para notificación 2: No reportó.  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

Así las cosas, la queja incoada resulta procedente, comoquiera que su omisión en dar contestación al derecho de petición permite colegir que se sustrajo de su deber constitucional de resolver de fondo las peticiones elevadas por el gestor de la tutela, **Advierte el Despacho que dando aplicación a lo previsto en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 en lo relativo a la Presunción de veracidad, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano.**

En consecuencia, ante la ausencia de pronunciamiento por parte **CLARO SOLUCIONES**, frente a las solicitudes elevadas en sede de petición por el accionante, y por el comportamiento que ha tenido en cuanto a las notificaciones de la presten acción, esta juzgadora sin lugar a equívocos concluye que sí se encuentra vulnerado el derecho objeto de amparo.

Conforme a lo anterior, se **ORDENARÁ** a la **CLARO SOLUCIONES** que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, proceda a dar respuesta clara y de fondo a la petición elevada por el **SRA. SINDY CATHERINE MENESES**, teniendo en cuenta que se superó con creces el término legal para su contestación.

**Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10073 00**

**De:** Sindy Catherine Meneses.

**Vs:** Claro Soluciones.

## **DECISIÓN**

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

## **RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición que le asiste a **SINDY CATHERINE MENESES** identificado con C.C. No. 1.024.541.411, expedida en Bogotá y en contra de **CLARO SOLUCIONES**, para que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara y de fondo a la petición trasladada desde el **12 De Febrero De 2024**

**SEGUNDO: NOTIFICAR** por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

**TERCERO:** Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

## **CÚMPLASE.**

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 11

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: **d6de5f36ee052b5dfc0cd6dbf7c1b3e4990d37be2cf856887b81073d5f0a804d**

Documento generado en 03/04/2024 01:49:30 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**