

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, D.C., cuatro (4) de agosto de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S. en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.

ANTECEDENTES

La señora FLOR ALBA RAMÍREZ TRIANA, en calidad de apoderada general de la empresa **SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S.**, promovió acción de tutela en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, para la protección de sus derechos fundamentales al **habeas data y petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que la sociedad accionante tuvo una relación comercial con la empresa telefónica Movistar desde el 26 de julio de 2019, en el que se manejó un plan móvil telefónico.
2. Que ante la deficiencia del servicio, se procedió a cancelar la relación comercial el 30 de abril de 2021.
3. Que con posterioridad llegó una factura por el cobro de servicios causados desde el mes de octubre a noviembre de 2021, no estando la empresa accionante vinculada desde el mes de abril.
4. Que se ha ejercido el derecho de petición a la entidad accionada, solicitando aclaración de la factura, la generación de paz y salvo y la eliminación del reporte ante centrales de riesgo, ya que el mismo se generó sin el lleno de los requisitos legales.
5. Que a la petición no se le ha dado respuesta clara, expresa y efectiva, pues no se ha solucionado los aspectos puntuales solicitados en la petición radicada.
6. Que las respuestas dadas por la accionada son evasivas, al punto de llegar a indicar que adjuntan una respuesta y los documentos anexos corresponden al mismo escrito incoado.
7. Que ante la insistencia del trámite y el seguimiento, se emite una respuesta donde indican no entender el derecho de petición, siendo el contenido del documento radicado claro y expreso.
8. Que realizando un trámite bancario son informados que, ha sido rechazado por cuanto aparece registro negativo en las centrales de riesgo, el cual se emitió sin ningún tipo de requerimiento previo a la compañía.

¹ 01-Folios 1 a 4 pdf.

Por lo anterior, la sociedad accionante **PRETENDE** la protección de los derechos fundamentales al habeas data y petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, i) dar respuesta real y efectiva al derecho de petición radicado en dos oportunidades; ii) eliminar de la central de riesgos el dato negativo que obra ante la empresa accionante, y iii) que la entidad accionada emita el correspondiente paz y salvo de los servicios ante la finalización del contrato, (01-fol. 5 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, se **VINCULÓ** a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y a CIFIN S.A.S. – TRANSUNIÓN, y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejercieran su derecho de defensa, (Doc. 07 E.E.).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, a través de la doctora ANGIE KATHALINA CARPETTA MEJIA, en calidad de apoderada, señaló que revisada la historia de crédito de la sociedad accionante al 25 de julio de 2022, no se encuentra ninguna obligación suscrita con la accionada, pues no se demuestra ninguna acreencia con MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP BIC, por lo tanto, no reposa ningún dato negativo.

Por otra parte, expresó que no tiene conocimiento del motivo por el cual la parte accionada, no ha dado respuesta de fondo a la petición presentada por la accionante, pues los operadores de la información, son ajenos al trámite de las solicitudes radicadas directamente ante las fuentes, y no intervienen en su resolución.

Finalmente, y con base en lo anterior, solicitó que se deniegue la primera pretensión, dado que la entidad accionante no tiene dato negativo que justifique su reclamo; así mismo, solicito desvincular a la entidad de la presente acción constitucional frente a la segunda pretensión, dado que, no tiene injerencia alguna para absolver las peticiones radicadas por la entidad accionante ante otro operador de la información (09-ff. 2 y 3 pdf).

CIFIN S.A.S., a través de la doctora JAQUELINE BARRERA GARCIA, en calidad de apoderada general, indicó que, en el caso particular, la entidad no puede ser sancionada por la vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que la solicitud mencionada en el escrito tutelar, no se presentó ante el operador vinculado.

Por otro lado, refirió que una vez verificada en la base de datos y en particular el historial de crédito de la empresa SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S. el 25 de julio de 2022, no evidencia datos negativos frente a la Fuente de información COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, esto es, información de obligaciones que se encuentren en mora o habiendo estado en mora en el pasado, sigan visualizándose.

Por lo expuesto, solicitó desvincular a la entidad de la presente acción de tutela, y en el evento de que deba efectuarse alguna modificación en los datos registrados, la orden debe dirigirse únicamente a la fuente de información, por ser la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones de los datos reportados, (Doc. 10-ff. 1 a 16 pdf.)

La empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P BIC**, a pesar de encontrarse debidamente notificada del auto que dispuso admitir la presente acción constitucional, pues el 22 de julio de 2022 se envió y entregó a la dirección electrónica notificacionesjudiciales@telefonica.com; la respectiva notificación (08-ff. 1 y 5 pdf), dentro del término de traslado concedido, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en establecer la procedencia de este medio de defensa, para obtener la eliminación de un reporte negativo ante las centrales de riesgo, en caso afirmativo, determinar si la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, vulneró los derechos fundamentales invocados por la sociedad SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S., al no dar respuesta a la solicitud elevada, mediante la cual solicitó aclaración de la factura, la eliminación del reporte negativo ante centrales de riesgo y la generación del paz y salvo con la accionada.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo

definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral².

Ahora, como quiera que en este asunto acude como accionante una persona jurídica, sea del caso señalar que, en sentencia T-385 de 2013 la Honorable Corte Constitucional indicó, que no solo las personas naturales son titulares de derechos fundamentales, sino que también las personas jurídicas por vía directa e indirecta.

Adicionó el Máximo Tribunal Constitucional, que las personas jurídicas son titulares de manera directa, de derechos tales como el de petición, debido proceso, libertad de asociación, inviolabilidad de documentos, acceso a la administración de justicia, información, habeas data y buen nombre, mientras que por vía indirecta, lo serán de aquellos derechos fundamentales que al ser salvaguardados, protegen los de una o varias personas naturales, sin embargo, en este último evento deberán acreditarse tres requisitos: i) que la persona jurídica sea la titular del derecho, ii) que el derecho esté siendo vulnerado por la acción u omisión de una autoridad o de un particular, y iii) que la trasgresión recaiga sobre derechos fundamentales de personas naturales.

De otro lado y en relación con aquellas controversias que surjan por la administración y el uso de información personal, la Ley 1266 de 2008 estableció varios instrumentos a través de los cuales, los titulares pueden consultar o reclamar la información contenida en las bases de datos.

La citada normatividad, dispone que los titulares de la información, pueden i) elevar derechos de petición ante la fuente o el operador, con el propósito de acceder a los datos o solicitar su corrección o actualización; ii) acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera, con el fin de obtener la corrección, actualización o eliminación de datos personales, para que se inicie una investigación por el incumplimiento de la Ley 1266 de 2008; iii) acudir a los mecanismos judiciales a que haya lugar, a efectos de controvertir la obligación reportada, sin perjuicio de la presentación de la acción de tutela, para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data.

La H. Corte Constitucional en sentencia T-883 de 2013, señaló que, a través de su jurisprudencia, se ha reiterado que, en estos casos, para ejercer la acción de tutela, resulta necesario que el afectado, haya solicitado previamente ante la fuente, la corrección, rectificación o actualización de la información errónea, con el fin de que la entidad verifique la situación de manera directa y adoptar las medidas pertinentes.

DEL DERECHO AL HABEAS DATA

² Sentencia T-143 de 2019.

Con respecto al derecho al habeas data, el cual se encuentra consagrado en el art. 15 de la Constitución Política, la H. Corte Constitucional en sentencia T-238 de 2018 señaló que, todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y corregir la información que conste en bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Adicionalmente, la citada Corporación en sentencia T-414 de 1992, determinó frente al derecho a la protección de datos personales, que se encuentra ligado al derecho a la intimidad, pues solo el individuo está facultado para divulgar su información personal.

Ahora, no puede pasarse por alto que en principio el Congreso de la República, a través de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, reguló el derecho al habeas data pero de manera limitada, pues tan solo cobijó a la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio. No obstante, el Legislativo a través de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de manera general estableció los principios a que están sujetos los datos en Colombia, entre los que se encuentran la veracidad de los registros, seguridad, confidencialidad, finalidad, entre otros.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”³

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.⁴

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁵

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación

³ Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁶

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DEL CASO EN CONCRETO

Precisado lo anterior, se advierte que acude a este mecanismo constitucional la sociedad SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S., para que sean salvaguardados sus derechos fundamentales de petición y habeas data, pues envió a través de mensaje de datos, solicitud dirigida a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, sin embargo, a la fecha no ha recibido respuesta efectiva a las solicitudes, (01-fls. 1 a 5 pdf).

Para soportar lo anterior, la sociedad accionante allegó dos derechos de petición dirigidos a TELEFONIA MOVISTAR (01-fls. 6 a 9 pdf), los cuales fueron enviados a la dirección electrónica clientescorp.empresas@telefonica.com.co, el día 31 de marzo de 2022 y 6 de abril hogaño, (01- fls. 2 a 4 pdf).

La parte accionada, a pesar de encontrarse debidamente notificada de la existencia de esta acción de tutela, a través del correo electrónico notificacionesjudiciales@telefonica.com, (08-fls. 1 y 5 pdf), el cual se encuentra registrado en el certificado de existencia de la accionada, dentro del término de traslado concedido guardó silencio, razón por la cual, se tendrán como ciertos los hechos y argumentos de la sociedad accionante, en aplicación a lo dispuesto en el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, que establece:

*“...**Presunción de veracidad.** Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”*

A pesar de lo anterior, atendiendo que la petición elevada por la sociedad SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S., se envió a través de mensaje de datos, este Despacho ha de remitirse al art. 20 de la Ley 527 de 1999, en el cual se establece lo siguiente:

“ARTICULO 20. ACUSE DE RECIBO. Si al enviar o antes de enviar un mensaje de datos, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, pero no se ha acordado entre éstos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante:

a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o

b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.

⁶ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

Si el iniciador ha solicitado o acordado con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, y expresamente aquél ha indicado que los efectos del mensaje de datos estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que el mensaje de datos no ha sido enviado en tanto que no se haya recepcionado el acuse de recibo.” (Negrita fuera de texto)

A su turno, el art. 21 de la misma normatividad prevé:

“ARTICULO 21. PRESUNCIÓN DE RECEPCIÓN DE UN MENSAJE DE DATOS. Cuando el iniciador recepcione acuse recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido el mensaje de datos.”

Así las cosas, la documental aportada por la parte accionante, si bien da cuenta del envío de dos derechos de petición a la dirección electrónica clientescorp.empresas@telefonica.com.co (01-fls. 2 a 4 pdf), ello resulta insuficiente para considerar que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC recibió el mensaje de datos y tampoco aportó medio probatorio que permita concluir, por lo menos, que el correo efectivamente se entregó al destinatario, ni en los hechos del escrito de amparo, el petente refirió que se completó la entrega del mensaje, ni que la entidad dio acuse de recibo de la comunicación; por el contrario, se observa, que al momento de enviarse la petición por parte de la sociedad accionante el 6 de abril de 2022, la entidad accionada le contestó: “(...) en relación a su solicitud le notificamos que, para hacer efectiva su solicitud de inconformidad para los servicios móviles debe radicar su reclamo de la siguiente manera: (...)” explicándole el link donde debe radicar el PQR y a renglón seguido le señaló: “(...) Recuerda: Una vez realizado su reclamo por nuestra plataforma nuestra área de PQR dará respuesta a su solicitud en un lapso de 15 días hábiles posteriores a la radicación del reclamo (...)” (01-fol. 3 y 4 pdf), situación que la petente no refirió haber realizado, dado que la accionada informó el procedimiento implementado por la entidad para radicar la petición.

De manera que, en el presente asunto, no es posible imputar a la entidad accionada, conducta tendiente a vulnerar el derecho fundamental de petición que hoy reclama la sociedad tutelante, a pesar de que no dio respuesta a esta acción constitucional, y se impuso la sanción procesal contenida en el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, como quiera que, ningún medio probatorio permite inferir, que las solicitudes elevadas los días 31 de marzo de 2022 y 6 de abril hogaño, efectivamente hayan sido recibidos por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.

Por lo anterior, este Despacho ha de tener en cuenta el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-130 de 2014 indicó, que el objeto de la acción de tutela, es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado que permita atribuirle vulneración a las garantías fundamentales del accionante.

Por tal razón, este Despacho **NEGARÁ** por improcedente la protección del derecho fundamental de petición invocado por el tutelante, al ser inexistente la trasgresión del mismo por parte de las accionadas, pues no existe prueba

suficiente que permita inferir, que elevó la petición ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, de la cual tiene conocimiento, y aún no ha sido resuelta.

Precisado lo anterior, y teniendo en cuenta lo indicado por la H. Corte Constitucional en sentencia T-833 de 2013, es evidente que la presente acción de tutela no está llamada a prosperar, por cuanto la sociedad accionante no agotó el requisito de procedibilidad para acudir a este mecanismo de defensa, con el fin de obtener la protección del derecho fundamental al habeas data, pues se echa de menos la solicitud elevada ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, a través de la cual reclamara la rectificación de la información reportada ante las centrales de riesgo, ello con el fin de que, la compañía accionada verificara directamente la situación, y adoptara las medidas pertinentes.

Adicional a ello, se tiene que el num. 6° art. 42 del Decreto 2591 de 1991, dispone que la acción de tutela procede contra acciones u omisiones de los particulares, *“Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho **la solicitud en ejercicio del hábeas data**, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”*

De manera que, lo anterior resulta suficiente para declarar la improcedencia de este mecanismo de defensa constitucional, pues es evidente que sociedad SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S., no acudió en primer lugar ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, con el fin de obtener la rectificación de la información reportada ante las fuentes de la información, sino que desconociendo el carácter subsidiario y residual de la acción de tutela, pretende el restablecimiento del derecho fundamental al habeas data, sin agotar el presupuesto fundamental para el ejercicio de este medio judicial.

Así entonces, le está vedado al Juez Constitucional pronunciarse de fondo sobre el asunto de la referencia, pues como es sabido, la acción de tutela como instrumento subsidiario y preferente, procede ante la carencia de idoneidad y eficacia del medio judicial ordinario o para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, razones que le permiten analizar el caso puesto a su consideración, con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los asociados cuando se encuentren en peligro inminente, y la justicia ordinaria no garantice una protección oportuna.

Sea del caso señalar que, la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional, no es óbice para que las partes no cumplan las cargas procesales básicas que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales.

Por lo considerado, se **NEGARÁ** la acción de tutela por improcedente, y adicional a ello, se **desvinculará** a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y a CIFIN S.A.S.

Por último, el Despacho ordenará PONER EN CONOCIMIENTO de la parte accionante, las respuestas entregadas por las entidades vinculadas EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A.S., quienes, al pronunciarse frente a esta acción de tutela, expresaron que la sociedad SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S., no cuenta con reporte negativo por parte de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (Docs. 09 y 10).

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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: NEGAR POR IMPROCEDENTE la acción de tutela instaurada por la empresa SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S, con relación a la protección del derecho fundamental de petición y habeas data, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: DESVINCULAR a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, y CIFIN S.A.S. – TRANSUNIÓN, de la presente acción constitucional, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

TERCERO: PONER EN CONOCIMIENTO de la parte accionante, las respuestas entregadas por las entidades vinculadas EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A.S., quienes, al pronunciarse frente a esta acción de tutela, expresaron que la sociedad SERVI INDUSTRIALES Y MERCADEO S.A.S., no cuentan con reporte negativo alguno por parte de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (Docs. 09 y 10).

CUARTO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

QUINTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:
Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
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: **7c80e38cac6913ad6f0bf1174678486c157e37ba3e0f300f5588686386801ff1**
Documento generado en 04/08/2022 07:38:26 AM

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