



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

Bogotá DC., veintidós (22) de marzo de dos mil veintidós (2022).-

1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA**, contra COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y las vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S., EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales petición, habeas data, vida, vivienda digna y educación.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

La señora CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, interpuso acción de tutela, manifestando que el día 9 de agosto del año 2021 se encontraba iniciando el proceso de compra de vivienda, y el asesor del Banco le informó que contaba con dos reportes antes las centrales de riesgos, por parte de la accionada, sin tener conocimiento de dicha situación, por lo que se comunicó con la línea de atención al cliente, en donde le indicaron que debía acudir a un centro de atención, en ese punto, le hicieron llenar un formato de reclamación, debiendo esperar 15 días para obtener una respuesta.

Indica que en ese término le empezaron a llegar mensajes SMS, donde le cobraba la supuesta obligación, precisando que con anterioridad no le habían recibido esas comunicaciones y una vez vencido el termino sin obtener respuesta, acudió nuevamente el centro de atención, en donde aseguraron que le iba a llegar contestación al correo, por lo que requirió el contrato donde se adquirió el servicio, siendo negado por la asesora, debiendo interponer una nueva queja. Posteriormente le llega contestación el correo, sin embargo ésta no contenía ningún dato adjunto, ni una información clara.

Señala que interpuso la queja ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, donde se programó un chat de mediación por medio del aplicativo SIC facilita, exponiendo su caso y en respuesta el representante de la acciona le informan que debe pagar la obligación de manera obligatoria sin ninguna justificación o prueba que ella haya suscrito el contrato. Por lo que remitió nuevamente derecho de petición, donde le respondieron un correo que no tiene información ni ningún adjunto, acercándose nuevamente a la oficina, donde nuevamente le niegan la entrega del contrato, al comunicarse vía telefónica a fin de validar la información le informan una dirección que no conoce y le negaron nuevamente la entrega del contrato.

Menciona que se encuentra perjudicada directamente, ya que por esta razón no pudo seguir con sus estudios, al no poder acceder a ningún crédito por parte de las entidades bancarias, adicionalmente suspendieron el proceso de compra de vivienda afectando no solo su buen nombre, sino también el de su familia y su derecho a acceder a una vivienda digna debido, a que debe tener todo al día o perderá el derecho y el dinero que ya ha pagado, a más tardar en el mes en curso. De ese modo se le ha generado una crisis psicológica que no le permite desarrollar sus actividades personales y laborales, derivada de la situación que se ha presentado en donde no ha podido cotejar su firma con la del contrato.

Por lo anterior solicita el reconocimiento de sus derechos fundamentales invocados, se ordene a la accionada brinde las respuestas a las peticiones



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

elevadas, y se retire de manera inmediata el reporte en Datacrédito y se reconozca cualquier otro derecho que se considere afectado.

Como pruebas aportó:

- Cedula de ciudadanía
- Derecho de petición
- Respuesta de Claro
- Cobros de supuesta obligación
- Mensaje SMS
- Respuestas al derecho por COMCEL.
- Estado del reporte en Datacrédito
- Correos librados por Datacrédito
- Observaciones de Datacrédito
- Certificado de Existencia y Representación Legal de la accionada.
- Acta de chat de mediación SIC-facilita
- Transcripción de chat de mediación SIC-facilita
- Imagen de aprobación del crédito
- Carta de aprobación del crédito
- Contrato firmado con la constructora.
- Correos librados por Ceiba constructora
- Correo de denuncia por suplantación en la Fiscalía

3. ACTUACIÓN PROCESAL.-

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción. Así mismo se le corrió traslado a las vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S., EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

3.1. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA en calidad de representante legal, informó que, la accionante adquirió la obligación de servicios móviles, Nos.1.37878251 y 9876540080334789, con fecha 4 de febrero de 2021 y se desactivaron el 9 de noviembre de 2021, presentó saldo pendiente de pago por valor de \$280.109,93 y \$6.603.086 desde junio y febrero de 2021, razón por la que se encontraba reportada ante centrales de riesgo, bajo la denominación de dudoso recaudo, pero estas fueron actualizadas en las centrales de riesgo crediticio, quedando eliminadas, de manera que no existen reportes negativos a nombre de la accionante.

Refiere el principio “*Nemo auditur propriam turpitudinem allegans*” regulado por la Honorable Corte Constitucional, contenido en la sentencia T-122/17, advirtiendo que el accionante pretende el amparo de sus derechos fundamentales, donde los reportes ante centrales de riesgo se derivan directamente de su incumplimiento contractual, denotando de ese modo que pretende beneficiarse de su propia culpa, esto es su incumplimiento.

Advierte que la solicitud de fecha 15 de octubre de 2021, fue contestada de fondo y en debida forma y dentro el plazo reglamentado en la Ley 1755 de 2015, el



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

día 9 de noviembre de 2021, siendo comunicada la respuesta mediante correo certificado.

Resaltar que mediante contratos de solicitud de servicio la accionante, autorizó de manera expresa e irrevocable, para que se verifique, procese, administre y reporte toda la información pactada en dicho contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas y en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 efectuaron comunicación previa al reporte previo ante las centrales de riesgo, junto con la notificación de la misma, a la dirección proporcionada por el accionante, en el contrato de servicios.

Indica que desaparecieron los fundamentos de hecho de la acción de tutela, dado que el objeto que da lugar a cualquier tipo de actuación, la Corte Constitucional mediante sentencia T-70224 de 2013 ha denominado hecho superado, refiriendo varios precedentes jurisprudenciales frente ese tema como las sentencias T-519 de 1992, T-488 de 2005 y T-307 de 1999, concluyendo que no existe el hecho que da lugar a la acción de tutela, lo cual se evidencia en el presente escrito, por lo que la acción jurídica pierde su eficacia, debido a la inexistencia de la finalidad perseguida. Frente al derecho de petición indica la sentencia T-667/11 frente a la respuesta sea suficiente, efectiva y congruente, sin que implique sea favorable.

Por lo anterior solicita denegar por improcedente y rechazar las pretensiones del accionante.

Anexa: certificado de existencia y representación, contrato y respuesta, certificación de envió.

3.2. TransUnión – CIFIN S.A.S., a través de su abogado Juan David Pradilla Salazar, informó que revisado el reporte de información financiera, comercial y crediticia a nombre de CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, frente a la entidad COMCEL hoy CLARO SOLUCIONES MOVILES, registra:

- Obligación No 334789 con CLARO SOLUCIONES MOVILES en mora con vector de comportamiento 12, es decir 360 y 539 días de mora.
- Obligación No 878251 con CLARO SOLUCIONES MOVILES en mora con vector de comportamiento 11, es decir 330 y 359 días de mora.

Explica que el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, y según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente.

Solicita se los exonere de responsabilidad y se los desvincule de la acción de tutela, que en el evento en que se considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de información, dado que es la persona y/o entidad **y no el operador**, la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

Informa que como operador de la información no es la encargada de realizar el aviso previo al reporte negativo en tanto y por esa misma razón tampoco le compete pronunciarse sobre la prescripción del reporte dado que la fuente no ha reportado la fecha de extinción de las obligaciones o de exigibilidad de las mismas, por lo que no es posible proceder a la aplicación de un término de permanencia de



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

la información negativa, advierte que el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, pues según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente.

Finalmente, señala que en el escrito de tutela no se alega vulnerado el derecho de petición por parte de esa entidad, es decir, su mención solo es por contexto, y adjunta la respuesta dada.

Anexa: certificado de existencia y representación, reporte de información financiera, comercial, crediticia, y de servicios de la parte accionante, respuesta dada por esa entidad.

3.3. EXPERIAN COLOMBIA S.A., por intermedio de apoderado MIGUEL ANGEL AGUILAR CASTAÑEDA, informa que la accionante solicita a través de la tutela de la referencia que se elimine de su historia de crédito la información negativa correspondiente a unas obligaciones adquiridas con COMCEL al haber sido víctima de suplantación.

Indica que la historia crediticia del accionante, expedida el 23 de septiembre de 2021, muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA		MKJJFCB	
C.C #01030650094 () PEREZ ACOSTA CLAUDIA ALEJANDRA		DATACREDITO	
VIGENTE	EDAD 22-28 EXP.13/02/18 EN BOGOTA D.C.	[CUNDINAMAR]	09-MAR-2022
-DUDOSO RECAUDO	*CTC CLARO SOLUCION 202201 .37878251 202102 202104	PRINCIPAL	
	MOVILES	ULT 24 -->[D54321NN--N-][-----]	
		25 a 47-->[-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: DEF=001	CLAU-PER:000
-ESTA EN MORA120	*COM CLARO SOLUCION 202202 080334789 202102 202502	PRINCIPAL	
	MOVILES	ULT 24 -->[66666654321N][-----]	
		25 a 47-->[-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Otra	TIP-CONT: DEF=012	CLAU-PER:000 SANTAFE DE BOGOT

Indica que, las obligaciones identificadas con el número 37878251 y 080334789, adquiridas por la parte tutelante con COMCEL S.A. (CLARO SOLUCIÓN MÓVILES), se encuentra abierta, vigente y reportada como DUDOSO RECAUDO y EN MORA.

Refiere es deber de la accionada verificar si se trata de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo a esta entidad, puesto que esa entidad como operador neutral de datos, no tiene ninguna capacidad de conocer la veracidad de las afirmaciones del accionante dado que presta un servicio externo a las empresas que recogen información siendo los titulares de la información de la fuente, no del operador, bajo el entendido que esa entidad no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, ni conoce las condiciones a las que está sujeta la relación comercial.

Agrega que esa entidad no es responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente y desconoce el motivo por el cual no le ha dado respuesta de fondo a la petición.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

Por lo anterior, solicita se deniegue la acción de tutela, toda vez que la historia de crédito del accionante no contiene dato negativo alguno con CLARO SOLUCIONES MÓVILES que justifique su reclamo, y se desvincule, pues las fuentes de información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, como tampoco le corresponde absolver las peticiones radicadas por el accionante ante la fuente y otros operadores de información.

Anexa: Folleto de habeas data, historial crediticio y Poder.

3.3.1. Posteriormente, allega alcance a la contestación, en donde informa que, mediante escrito del 28 de octubre del 2021, esa entidad respondió la solicitud del accionante, circunstancia que se constata con el aporte de tal respuesta a folio 25 del escrito de tutela, con la respuesta del 28 de octubre del 2021, observó de manera integral su deber de contestar pues dio respuesta oportuna, clara, pertinente y completa al derecho de petición radicado por el accionante.

Concluyo que la pretensión no está llamado a prosperar toda vez que ha cumplió con su deber de responder la petición en los términos establecidos.

Anexa: Folleto de habeas data, contestación y Poder

3.4. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, RENE ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA, en calidad de Coordinador (E) del Grupo de Gestión Judicial, quien informa que el día 10 de agosto de 2021 la accionante, radica una queja por medio de la plataforma SIC FACILITA en donde manifiesta un inconveniente con CLARO S.A, para el día 24 de agosto de 2021 se lleva a cabo una mediación entre las dos partes, sin llegar a tener un resultado favorable, finalizando sin acuerdo la mediación realizada, e informa que puede iniciar el trámite de demanda y los requisitos para la radicación, junto con los canales de radicación.

Señala que el día 4 de septiembre radica por medio de la plataforma Sic facilita el mismo reclamo que se mencionó anteriormente, con la misma información, de igual forma el día 6 de septiembre se brinda respuesta por medio de la plataforma.

Con respecto, a la presunta vulneración de su derecho habeas data, el 07 de septiembre de 2021, mediante radicado No. 20- 357274 la demandante presentó una reclamación por la presunta vulneración de su derecho al habeas data financiero en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A, solicitando explicaciones a la fuente, es decir a la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A., y requirió a los operadores de información Experian Colombia S.A. (Datacrédito) y Cifin S.A.S para que informen respecto de los hechos materia de la reclamación, estando a la espera de la respuesta, a fin de tomar la decisión, la cual será informada oportunamente bajo el radicado número 20-372999.

Considera que esa entidad no vulneró los derechos incoados por la accionante, ya que no existe consulta en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por el contrario, inicio de una actuación administrativa, en busca de corregir la información financiera contenida en su registro individual en un banco de datos, con el fin de efectuar un análisis jurídico exhausto cuyo objeto principal sea garantizar la protección y salvaguarda del derecho fundamental del habeas data.

Anexa: Peticiones presentadas por la señora Claudia Alejandra Pérez Acosta, transcripción del chat, constancia de No acuerdo, respuestas generadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, certificado de envío de la respuesta del derecho





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

de petición y copia de las actuaciones enunciadas respecto al trámite de Habeas Data.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-

4.1. Procedencia de la Tutela.-

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados 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”.

4.2. De la Competencia.-

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por la señora CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, para solicitar la protección los derechos fundamentales habeas data y petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió contra COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.; por la presunta vulneración a los derechos de habeas data y petición.

4.4. Problema Jurídico.-

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., a dar contestación de fondo a las peticiones que ha presentado la accionante y no haber actualizado su historial crediticio ante las centrales de riesgo, debido a que fue víctima de suplantación, vulnera sus derechos fundamentales.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

4.5. De los derechos fundamentales.-

4.5.1. Del derecho de petición:

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características¹:

(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable².

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

4.5.2. Procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho al habeas data:

Al respecto la Corte Constitucional, en Sentencia T 883 de 2013, señaló;

“De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”³, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo

¹ Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)

² Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño

³ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.⁴

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información⁵ pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información⁶ o a la entidad fuente de la misma⁷, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16); (Negrilla del Despacho)**
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,**
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:**

“6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga ‘información en discusión judicial’

⁴ Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

⁵ El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como “la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley”.

⁶ En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

⁷ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, “por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, así:

“ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

[...] 6. 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.”

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es 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:

“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.⁸

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 correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.

4.6. DEL CASO CONCRETO.

⁸ Sentencia T-727 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Además, a este mismo asunto se han referido las sentencias T-131 de 1998, M.P. Hernando Herrera Vergara; T-857 de 1999, M.P. Carlos Gaviria Díaz; T-467 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; y T-284 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

La accionante solicitó el amparo de sus derechos fundamentales vulnerados por la entidad accionada, al no haberle dado contestación de fondo a las peticiones presentadas, en especial al no haber suministrado el contrato objeto de suplantación, además del reporte negativo que registra en su historial crediticio ante las centrales de riesgo, por una suplantación de la que fue víctima, circunstancia que la ha afectado en su proceso de adquirir vivienda y para acceder a crédito educativo.

Para acreditar su pretensión allega denuncia penal, petición presentadas ante la entidad accionada y el recurso de reposición y en subsidio apelación y proceso adelantado ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Por su parte la entidad accionada informa que, las obligaciones fueron actualizadas en las centrales de riesgo crediticio, quedando eliminadas, de manera que no existen reportes negativos, frente a las obligaciones de servicios móviles, Nos.1.37878251 y 9876540080334789, el 4 de febrero de 2021 que adquirió la accionante y presentó saldo pendiente de pago por valores de \$280.109,93 y \$6.603.086, por lo que se encontraba reportada ante centrales de riesgo. Mientras que las entidades vinculadas CIFIN Y DATA CREDITO, en relación con las mismas obligaciones, informaron que están vigentes, con dudoso recaudo y en mora, y junto con la Superintendencia de Industria y Comercio, no son los competentes para hacer actualizaciones de la información ni atender las peticiones impetradas por la accionante.

Según la problemática planteada, necesario determinar la procedencia de la acción de tutela, la cual fue concebida como mecanismo de defensa judicial de los derechos fundamentales, por ello, su utilización es excepcional y su interposición solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos fundamentales, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección, y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación importante e irreversible de las garantías constitucionales, teniendo en cuenta que como medio de defensa expedito y sumario, tiene la vocación para concurrir a la protección oportuna y efectiva de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la intervención urgente del juez de tutela en aras de su protección.

Como quiera que se trata de proteger el derecho fundamental de petición ante autoridad particular, no existiría otro medio idóneo y eficaz para propender por la garantía y efectividad, ante la situación de indefensión en la que se encuentra el accionante, dada la potestad y superioridad de la accionada a los hechos cuestionados, por tanto, la única manera urgente de materializar su pretensión lo sería a través de la acción de tutela, para la protección de los derechos invocados.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-206 de 2018, establece:

“El artículo 23 de la Constitución dispone que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”⁴⁰¹. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.”

Igualmente, es pertinente traer a colación el siguiente criterio de autoridad en Sentencia T-167 de 2015:

“Procede la acción de tutela, en general, contra particulares cuando estos: i) prestan servicios públicos; ii) configuran, respecto de un tercero, una relación de subordinación e indefensión y iii) han recibido una solicitud en ejercicio del derecho de habeas data, entre otros.” (negrilla por el Despacho)

En el caso concreto, de acuerdo con la respuesta de la accionada, se evidencia que las peticiones elevadas por la accionada el 9 de agosto, 4 de septiembre, reiteradas el 14 de octubre de 2021, fue objeto de respuesta con oficio GRC-2021543792-2021 del 9 de noviembre de 2021, mediante la cual resuelve el recurso de reposición y en subsidio apelación, en la cual ofrece una respuesta frente a las pretensiones, como se puede evidenciar a continuación en el cual se adjunta:

Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/01/10 14:34
Página 3/3

Contenido del Mensaje

Respuesta radicado N.4488210002888499

GRC-2021543792-2021
Bogotá, 09 de noviembre de 2021
SEÑORA
CLAUDIA ALEJANDRA

Asunto: Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación 3232874725, 1.37878251. NR 4488210002888499

Reciba de nuestra parte un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a su servicio celular. En respuesta al recurso de reposición y en subsidio de apelación recibido el día 15 de octubre de 2021, donde manifiesta inconformidad con respuesta emitida bajo derecho de petición 4488210002888499, indica que no se le ha enviado el contrato de prestación de servicios de la línea en reclamación, manifiesta negación de esta activación, solicita nueva revisión ya que indica que no ha adquirido servicios con el operador.

Al respecto nos permitimos informarle que previa verificación en nuestro sistema de información y registro, evidenciamos que bajo su titularidad registra la línea celular 3232874725 la cual se evidencia activa en plan de factura mensual bajo el número de cuenta 1.37878251, sobre esta línea se genera crédito de equipo móvil financiado bajo número de crédito 9876540080334789, dichas activaciones figuran efectuadas por medio de contrato, en punto autorizado de la ciudad de Bogotá, el día 04 de febrero de 2021.

No obstante, al revisar nuevamente su caso y atendiendo su manifestación de no haber activado esta obligación, le indicamos que se procederá, con la desactivación de la línea móvil 3232874725, con los ajustes correspondientes, con el fin de eliminar la deuda que registra a su nombre y a su vez realizaremos la eliminación de los datos reportados en centrales de riesgo sobre las obligaciones arriba descritas, por lo cual el contrato efectuado bajo estas cuentas queda completamente desvirtuado, dichos procesos se verán efectivos en el mes siguiente a la respuesta de esta comunicación.

Así mismo adjunto a esta respuesta encontrará copia del contrato de la línea móvil y el financiamiento de equipo evidenciado en nuestros registros.

Es muy importante para nosotros informarle que la activación de líneas es un procedimiento que se realiza previa verificación de datos y documentos, no obstante, Comcel S.A como entidad comercial también puede ser objeto de fraude por parte de terceras personas que adquieran productos bajo falsas identidades.

Respecto a su manifestación en la cual hace referencia al hecho de haberse generado un posible fraude, lamentamos informarle que CLARO no es la entidad competente para determinar la existencia de un hecho punible, así mismo, le comunicamos que una vez verificado nuestro sistema de información y registro, evidenciamos que el trámite se realizó de acuerdo a los procesos internos establecidos por CLARO.

Finalmente, presentamos nuestras más sinceras excusas por los inconvenientes ocasionados debido a la situación expuesta en su comunicación y agradecemos sus comentarios, los cuales nos ayudan a impartir medidas de mejoramiento con el fin de evitar que estas

Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2022/01/10 14:34
Página 3/3

situaciones se repitan, esperando atenderle siempre con la calidad y excelencia que usted se merece.

Teniendo en cuenta que se ha dado favorabilidad a su petición, no se dará traslado del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.24.5 de la Resolución 5111 de 2017.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Adjuntos

4488210002888499.zip

Descargas

--

Igualmente, la accionada acreditó que dicha respuesta la notificó a la dirección de correo electrónico portado por el accionante en la petición clualeperezacosta0@gmail.com, como se evidencia en la imagen:





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico		09/11/2021 11:14:14 11/11/2021 11:14:14
Claro Colombia Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.		
Según lo consignado los registros de Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:		
Resumen del mensaje		
Id Mensaje	1399827	
Emisor	atento_colombia@claro.com.co	
Destinatario	clualeperezacosta@gmail.com - CLAUDIA ALEJANDRA	
Asunto	Respuesta radicado N.4488210002888499	
Fecha Envío	2021-11-09 20:16	
Estado Actual	Acuse de recibo	
Trazabilidad de notificación electrónica		
Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2021/11/09 20:20:32	Tiempo de firmado: Nov 10 01:20:30 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6 Nov 9 20:20:31 cl-1205-282cl postfix/smtp [27339]: 2F4411248660 to=<clualeperezacosta@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.124.26] 25, delay=1, delays=0.12/0.28/0.62, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMAIRC:Quarantine 1636507231 h4sl32873129ybp.100 - gsmtp)
Acuse de recibo	2021/11/09 20:27:27	

Bajo esas condiciones, podríamos entender que el derecho de petición ya había sido atendido antes de que fue interpuesta la acción de tutela, no obstante, al revisar el contenido de la respuesta, contrastada con las pretensiones de la acción de tutela, se advierte que incluía el suministro de documentos solicitados como lo es el contrato por el medio del cual de accedió a los servicios y se suplantó a la accionante, requeridos en el recurso de reposición a las contestaciones de fechas 24 de septiembre y 14 de octubre de 2021, respecto de lo cual, pudo advertir que dentro de la contestación, de fecha 9 de noviembre de 2021 con oficio 2021GRC-2021543792-2021 tampoco se acreditó el envío de dichos documentos al accionante, pese a aportarlos con la contestación al traslado de tutela.

Por lo anterior, como una de las pretensiones del accionante era que se le enviaran o entregaran los documentos solicitados, sobre lo cual, pese a la respuesta clara y de fondo otorgada, no ha sido acreditada la entrega de los contratos con los cuales se generaron las obligaciones requeridos por la accionante, para dar por resuelto el derecho de petición de manera integral, por lo que, quedaría pendiente la acreditación del envío de los documentos peticionados, lo cual a la fecha no se ha demostrado.

Por lo anterior, hasta el momento no se ha cumplido en su integridad, la solución completa de la petición impetrada, por lo que se debe adoptar la medida tendiente a garantizar el derecho fundamental para la entrega de los documentos, de manera que se colmen los presupuestos legales y jurisprudenciales, como se destacan en la sentencia T-230 de 2020:

“4.5.3.1. El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el parágrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con la solicitud de documentos o de información, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece un silencio administrativo positivo que opera cuando no se ha brindado respuesta dentro del término de 10 días hábiles que consagra la norma. En esos eventos, la autoridad debe proceder a la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo.”

En ese orden de ideas, se deberá tutelar el derecho fundamental de petición, para lo cual se ordena a la entidad accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., que en el término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo, proceda a dar respuesta completa e integral, a favor de la señora CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, entregando los contratos requeridos, a través del correo electrónico claualeperezacosta0@gmail.com, o alejo80828768@gmail.com, e informar al juzgado su cumplimiento.

De otro lado, en relación con el **derecho de hábeas data**, se advierte que el amparo invocado por la accionante se deriva del no cumplimiento por parte de la accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en eliminar el reporte a la accionante CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, sin que a la fecha se hubiere materializado y actualizado la información en las centrales de riesgo vinculadas al presente trámite.

De las pruebas aportados por la accionante obra la denuncia por suplantación en la Fiscalía y las peticiones presentadas ante la entidad accionada.

2. Denuncia ante la fiscalía por suplantación

NUC 110016102583202104651 110016102583202104651 Noticias

Sistema_Penal@fiscalia.gov.co
para CLAUALEPEREZACOSTA




Señor(a) CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA

Estimado(a) señor(a)

La **Fiscalía** General de la Nación le informa que a la denuncia presentada por usted el día 10/05/2021 le fue asignado el Número Único de Noticia Criminal (NUNC) **110016102583202104651**. La información registrada en la noticia y que reposa en la base de datos, es la siguiente:

NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL	
Fecha de Recepción:	10/05/2021
Hora de Recepción:	08:14:00
Departamento:	BOGOTÁ, D. C.
Municipio:	BOGOTÁ, D. C.
Entidad Receptora:	Policía Nacional
Unidad Receptora:	ESTACION 2-04 SAN CRISTOBAL - BOGOTÁ D.C.
Año:	2021
Consecutivo:	3671
Tipo de Noticia:	DENUNCIA
Delito Referente:	FALSIDAD EN DOCUMENTO PRIVADO, ART. 269 C.P.
Ley de Aplicabilidad:	Ley 1597, anterior
DATOS DE LA VÍCTIMA / DENUNCIANTE	
Tipo documento de Identidad:	CEDULA DE CIUDADANÍA
Número documento de Identidad:	70050304
Nombre:	CLAUDIA ALEJANDRA
Apellidos:	PEREZ ACOSTA
Sexo:	MUJER
Lugar de Nacimiento País:	Colombia
Ocupación:	NO
DATOS SOBRE LOS HECHOS	
Fecha de comisión de los hechos:	28/JUL/2021
Hora de comisión de los hechos:	08:14:00
Departamento hechos:	BOGOTÁ, D. C.
Municipio hechos:	BOGOTÁ, D. C.
Localidad e Zona:	OTRO
Sitio Específico:	11001 NO REPORTA KR 13 num 52 59
Dirección:	
Uso de armas?	NO
Uso de sustancias tóxicas?	NO
Relato de los hechos:	
Claro me esta perjudicando, realizaron la aprobación de un credito para el día 28 de Mayo de 2021 de una suma alta, adicional realizo el reclamo y me dicen que ellos pueden hacer creditos por medio de una llamada, sin validar huellas ni firmas, algo muy preocupante porque aceptan papeles falsos el numero que ellos tienen no corresponde al numero que tengo manejando desde hace mas de 4 años, adicional no me brindaron informacion si la aprobacion fue en oficina o llamada la informacion es nula y el día de hoy 9 de agosto de 2021 su reporte me esta causando daños y perjuicios ya que estoy actualmente haciendo papeles para mi vivienda y cuando fui a realizar el pre aprobado por el banco constructor el 9 de agosto de 2021, fue que me enteré del credito de habian sacado a mi nombre, razón por la cual mi estudio para adquirir mi subsidio de vivienda fue negado ya que ante el banco tengo reporte negativo por lo cual no soy apta para adquirir el credito y sin ese pre aprobado no puedo acceder al subsidio de vivienda , adicional estoy a punto de cambiar de trabajo razón por la cual voy a perder tiempo en mi casa de compensación para adquirir el subsidio, me aslo es el daño moral sino el económico	
Relación de bienes hurtados: Relación de bienes incriminados: Relación de celulares hurtados: Relación de vehículos hurtados: Se tramita a la Fiscalía General de la Nación, toda vez que la conducta se encuentra enmarcada en un hecho punible -Selecione el tipo de documento que fue falsificado: - Privado, Indique cuál fue el documento falsificado?: - CEDULA INFORMACION PERSONAL FIRMAS HUELLAS, La persona que usó el documento es la misma que lo falsificó?: NOSABE - Lugar donde fue usado: - CLARO país donde fue usado: - COLOMBIA Departamento donde fue usado: - CUNDINAMARCA Municipio donde fue usado: - Digite y seleccione... Barrio donde fue usado: - Digite y seleccione... La persona que usó el documento es la misma que lo falsificó?: NOSABE - ¿Para qué fue usado?: - SACAR 2 CREDITOS CON CLARO ¿Por qué fue usado?: - TERCERAS PERSONAS, DEFRAUDADORES, Ante quién fue usado?: - CLARO ¿Alguien se vio perjudicado por el uso del documento falsificado?: - Si INFORMACION ADICIONAL DEL CASO: detalle medio de contacto: null observaciones de conducta: Claro me esta perjudicando, realizaron la aprobación de un credito para el día 28 de Mayo de una suma alta, adicional realizo el reclamo y me dicen que ellos pueden hacer creditos por medio de una llamada, sin validar huellas ni firmas, algo muy preocupante	





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

Al respecto, también se observa que la accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., procedió mediante comunicado del oficio GRC-2021543792-2021 del 9 de noviembre de 2021, a reponer, desactivar la línea y actualizar el historial crediticio de la accionante CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, informándole que habían actualizado su información, como se evidenció anteriormente.

Para corroborar la existencia de los datos existentes como desfavorables para la accionante, se obtuvo información de las centrales EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO y TRANSUNION- CIFIN, sobre la existencia del reporte de la accionante procedente del COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, y con la ratificación de esa situación y vigencia de las obligaciones Nos.1.37878251 y 9876540080334789 ante las centrales de riesgo a nombre de la accionante, lo cual contradice lo manifestado en la respuesta a la accionante y al traslado del presente trámite tutelar, cuando se verifica que a la fecha siguen vigentes dichos reportes, significando ello que aún no se ha efectivizado la eliminación anunciada por la accionada desde el 9 de noviembre de 2021.

Bajo ese panorama, la problemática planteada por la accionante tiene mayor relevancia, incidencia y adecuación en la vulneración al derecho fundamental al hábeas data, pues, si bien, se exigiría de la actora previamente haber realizado solicitud de **“aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea”**, también lo es, que la accionante solicitó previamente la actualización o corrección de dicha información, al acreditar que es errónea, y por ende, procedía la eliminación, y consecuente e inmediata actualización ante las centrales de riesgo, lo cual no ha ocurrido, configurando una clara omisión por parte de la accionada y por ende vulneración a los derechos invocados de la actora.

Además, se verificó dentro del trámite que, TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y la vinculada EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO, en virtud del marco normativo que rige su proceder, Ley 1266 de 2008, se limitaron a informar que su rol es hacer público el reporte que la fuente de la obligación llegase a presentar con los titulares de la información. Así mismo, se logró establecer que, para la fecha de la demanda de la acción de tutela, el único reporte válido que la habilitaba para publicar la información respectiva, era el de reporte allegado por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en contra de la señora CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, como se evidencia a continuación:

INFORMACION BASICA		MKJJFCB	
C.C #01030650094 () PEREZ ACOSTA CLAUDIA ALEJANDRA VIGENTE	EDAD 22-28 EXP.13/02/18 EN BOGOTA D.C.	DATACREDITO [CUNDINAMAR]	09-MAR-2022
-DUDOSO RECAUDO	*CTC CLARO SOLUCION 202201 .37878251 202102 202104	PRINCIPAL	
	MOVILES	ULT 24 -->[D54321NN--N-][-----]	
		25 a 47-->[-----][-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: DEF=001	CLAU-PER:000
-ESTA EN MORA120	*COM CLARO SOLUCION 202202 080334789 202102 202502	PRINCIPAL	
	MOVILES	ULT 24 -->[66666654321N][-----]	
		25 a 47-->[-----][-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Otra	TIP-CONT: DEF=012	CLAU-PER:000 SANTAFE DE BOGOT

Es decir, que corresponde a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., actualizar la información ante las entidades encargadas de las bases de datos. Situación que, al momento de proferir el presente fallo, no se ha cumplido, pese a la respuesta dada al presente trámite del hecho superado, reconociendo que efectivamente de ella depende actualizar la información y del cual ratificó y aceptó





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

que había procedido a su cumplimiento, sin que sea reflejada esa actualización ante las centrales de riesgo, a sabiendas que ello depende estrictamente de la fuente de la información, es decir, de la accionada únicamente.

Además, tampoco se acreditó el trámite o gestión realizada por la accionada para materializar la actualización del reporte financiero, pues, al día de hoy continúa generando los efectos adversos y que sigue latente el perjuicio en contra del derecho al habeas data de la accionante al mantenerse intacto el señalamiento en mora en la base de datos de EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S., que reitera, su actualización sólo depende de la solicitud de actualización o eliminación a cargo de la demandada.

En consecuencia, como se evidencia la afectación al hábeas data por parte de la accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., al no actualizar la información para eliminar el reporte de las centrales de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S., en favor de la accionante CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, se tutelaré el mismo y se ordenará que en el término de 48 horas, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., proceda a la actualización inmediata del historial crediticio de la afectada. De la gestión realizada por la accionada deberá ser informado y acreditado al Juzgado.

Igualmente, para mayor garantía del derecho invocado, una vez el COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. solicite y demuestre haber solicitado la actualización de la información en relación con el reporte y eliminación de dicho reporte ante EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S a favor de CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA, estas entidades, deberán cumplir dicha actualización dentro de las 48 horas siguientes al recibo de la información y sin sobrepasar los 5 días. De su cumplimiento deberá ser informado y acreditado al Juzgado.

En lo que respecta a los derechos vida, vivienda digna y educación, se deriva su afectación de reporte negativo ante EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S, por lo tanto, se encuentran vulnerados, pues la accionante se encuentra en proceso de aprobación de crédito para acceder a una vivienda, hasta tanto la accionada no actualice las bases de datos y dado que como se evidenció en el presente trámite dicha gestión no se ha realizado, pues en conexidad se han visto afectadas el acceso a estas garantías fundamentales.

Frente a la entidad vinculada al SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, no se evidenció dentro del presente trámite una afectación a los derechos fundamentales de la accionante, razón por la cual se le desvincula del presente trámite.

5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: TUTELAR los derechos fundamentales de petición y hábeas data con incidencia en los derechos a la vivienda digna y educación, invocados por la señora **CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA**,





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** y las vinculadas **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO**, por lo antes consignado.

SEGUNDO: **ORDENAR** al Representante legal del **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo: (i) proceda a dar respuesta completa e integral a los derechos de petición del 9 de agosto, 4 de septiembre y reiterados el 14 de octubre de 2021, a favor de la señora **CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA**, entregando los documentos relacionados con los contratos requeridos y relacionados con las obligaciones Nos.1.37878251 y 9876540080334789, a través de los correos electrónicos claualeperezacosta0@gmail.com, alejo80828768@gmail.com (ii) proceda a la actualización o eliminación de reportes negativos, ante las centrales de riesgo, a favor de la accionante **CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA**. De la gestión realizada por la accionada deberá ser informado y acreditado al Juzgado, en los términos mencionados en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: **ORDENAR** al Representante legal de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO**, o quien haga sus veces, para que en el término de las 48 horas siguientes al recibo de la información del **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, proceda a la actualización o eliminación del reporte, a favor de la accionante **CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA**, sin que sobrepasen el termino de 5 días del otorgado para el cumplimiento, e informar al juzgado su cumplimiento, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

CUARTO: **ORDENAR** al Representante legal del **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S.**, o quien haga sus veces, para que en el término de las 48 horas siguientes al recibo de la información del **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, proceda a la actualización o eliminación del reporte, a favor de la accionante **CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA**, sin que sobrepasen el termino de 5 días del otorgado para el cumplimiento, e informar al juzgado su cumplimiento, de conformidad con la parte motiva del presente fallo.

QUINTO: **DESVINCULAR** del trámite de tutela a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por las razones expuestas en esta decisión.

SEXTO: Entérese a la entidad tutelada que, en el caso de no darle cumplimiento a esta orden judicial, se iniciarán las acciones pertinentes, conforme a los artículos 27 y 52 del decreto 2591 de 1991.

SEPTIMO: De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 0029
ACCIONANTE: CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ ACOSTA
ACCIONADO: COMCEL S.A.
DERECHO: petición y habeas data

OCTAVO: Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL
JUEZ**

Firmado Por:

**Ligia Aydee Lasso Bernal
Juez
Juzgado Municipal
Penal 038 Control De Garantías
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:

55cc4b4e23cd7e3648d8531495ba3aa0c2a37f3a5ed433e1190094b9c34fa318

Documento generado en 22/03/2022 08:19:01 PM

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