

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá D.C., nueve (09) de agosto del dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación:	No. 2022-054
Accionante:	Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado:	Claro Colombia S.A.
Decisión:	Tutela - Parcialmente

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por el ciudadano **Carlos Arturo Rodríguez Rojas**, quien obra en nombre propio, en contra de la empresa Claro Colombia S.A., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y habeas data consagrados en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

El actor, interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. Que el 11 de agosto elevó una reclamación ante la empresa accionada, con el fin de que le fuera eliminado el reporte negativo ante centrales de riesgo que se encuentra a nombre suyo, toda vez que, nunca le notificaron con 20 días de antelación sobre el reporte, lo anterior, en contravía de lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Habeas Data.
2. Que hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna a su solicitud.

PRETENSIONES

Solicita el accionante se tutelen en su favor, los derechos fundamentales invocados y en consecuencia de ello se ordene a la empresa accionada:

Que, se elimine el reporte existente en Centrales de Riesgo, sin histórico de mora, Solicita copia del pagare firmado y autorización expresa para reportar ante centrales de riesgo, la guía de envío de la notificación realizada y finalmente Solicita apoyo de la superintendencia de industria y comercio (defensor de habeas data).

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Claro Colombia S.A.

La representante legal de la empresa en mención, informó al Juzgado que, entre el accionante y la empresa que representa, existió un vínculo bajo la obligación o contrato No 1.08339305 adquirido por el actor desde el 04 de julio de 2015 hasta el 30 de noviembre de 2018, asimismo, señala que el actor tiene un reporte ante Datacrédito como cartera recuperada, por cuanto no se había cancelado la obligación, por otra parte, informa que revisado el aplicativo de PQR's con el que cuenta su empresa no se evidenció ninguna solicitud presentada por el cliente.

Sobre la obligación No 1.08339305 informa que la misma presentó mora desde el mes de agosto de 2018, de la cual se realizó el pago solo hasta el día 05 de abril de 2022, por otra parte, refiere que, con la suscripción del prenombrado contrato el actor autorizó de manera expresa e irrevocable a su representada para que verificara, procesara, administrara y reportara información de acuerdo al objeto pactado en el mismo, de esta misma manera, señala que al actor sí le fue comunicado el reporte ante centrales de riesgo el día 26 de septiembre de 2018, anexo aportado junto con el escrito de contestación.

Por lo anterior, informa al Despacho que las obligaciones de la cuenta No 1.08339305 a nombre del señor Carlos Arturo Rodríguez Rojas, ya se encuentran actualizadas ante centrales de riesgo, por lo que al realizar el pago correspondiente dicha información es actualizada de conformidad con los tiempos de caducidad que fueron establecidos en la Ley 1266 de 2008 y la sentencia C-1011 de 2008.

Refiere que no es posible realizar la modificación del dato ante centrales de riesgo por cuanto se mantiene el estado del reporte de cartera recuperada, finalmente, solicita se declare la improcedencia de esta acción por cuanto no se están vulnerando derechos de rango constitucional y en consecuencia, no se acceda a las suplicas de tutela.

RESPUESTA EMPRESAS VINCULADAS

EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO

La apoderada de la empresa vinculada a este amparo constitucional, frente al caso concreto indica lo siguiente: La Ley Estatutaria 1266 de 2008 modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021, establece toda una estructura para la administración de datos personales que parte de la existencia de dos sujetos diferentes, por una parte el operador, y la fuente, encargados de proteger la neutralidad del operador frente a los datos en tanto que garantía para todas las partes involucradas.

En el caso que se estudia informa que fue identificada una obligación con el No .08339305, adquirida por el actor con la empresa Comcel S.A. (Claro Soluciones Móviles) de la cual se desprende la siguiente información: - que la parte actora incurrió en mora por un término de 42 meses, - esta a su vez realizó el pago de la obligación objeto del reclamo en el mes de abril de 2022, y – que el reporte histórico

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

de mora no puede ser eliminado hasta que se cumplan 6 meses, contados desde la extinción de la obligación. Lo anterior, tiene fundamento en inciso 3 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, contenido del régimen de transición que fue declarado constitucional por medio de la sentencia C - 282 de 2021, que refiere:

“Artículo 9°. Régimen de transición. (...) Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciere falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones.”

De esta manera, informa la representante de la empresa vinculada que es cierto que el actor tiene un reporte histórico de mora de la obligación antes mencionada, debido a que el actor incurrió en mora en el pago de la obligación durante 42 meses y solo realizó el pago en el mes de abril de 2022, razón por la cual la caducidad del reporte histórico de mora se presentará en octubre de 2022, fecha en la cual se procederá con la eliminación del reporte de mora en el pago de la obligación.

Finalmente refiere que su representada no tiene ninguna relación comercial directa con los titulares de la información, debido a que ésta no presta servicios financieros y comerciales de ningún tipo, asimismo, no es responsable de resolver las peticiones presentadas ante la fuente, por el accionante, es decir, que no ha transgredido derecho fundamental alguno del actor, por lo que solicita su desvinculación de este amparo constitucional.

CIFIN S.A.S. Transunion

La apoderada General de la empresa en cuestión, informa al Despacho que su representada no ha vulnerado derecho fundamental alguno, por cuanto, el tiempo de permanencia de la información en las bases de datos que administran los operadores se encuentra establecido en la Ley 1266 de 2008 que fue modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, en la cual se indica que la duración del dato positivo es definido y la del dato negativo dependerá de si la obligación fue pagada o extinguida de algún modo, o si por el contrario permanece insoluta.

Una vez el titular de la obligación realice el pago o proceda con su extinción a través de cualquier modo de extinción de las obligaciones, el dato negativo asociado a dicha obligación, permanecerá en las bases de datos de los operadores por el doble del tiempo de mora sin que exceda un máximo de 4 años, periodo que se contará desde la fecha del pago o extinción de la obligación reportada por la Fuente.

De igual forma indica que, es importante tener presente que, el artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, de manera transitoria contempló una amnistía general que solamente cobija a los titulares de la información que se pongan al día en sus obligaciones en mora y/o las extingan totalmente hasta el 29 de octubre de 2022, caso en el cual se beneficiaran con la permanencia del dato negativo del mismo tiempo de la mora, caso en que ésta haya sido inferior a 6 meses y en todo caso, con una permanencia máxima de hasta 6 meses.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

Frente al caso específico del actor informa que, el actor realizó el pago de la obligación antes del 29 de octubre de 2022 por lo cual cumple el requisito para ser beneficiario de la amnistía contemplada en la Ley 2157 de 2021 y teniendo en cuenta que la mora fue mayor de 6 meses, el dato negativo en este momento está cumpliendo permanencia, por lo cual se mantendrá por el tiempo máximo de 6 meses contados desde la fecha en que la obligación fue pagada y o extinguida conforme al reporte efectuado por la fuente. En lo que se refiere al derecho fundamental de petición, éste fue presentado ante una empresa distinta de la que representa, por lo tanto, considera que carece de legitimación en la causa por pasiva al no existir un nexo de causalidad entre la vulneración del derecho fundamental de petición y la acción u omisión del particular demandado.

Frente a la posible vulneración del derecho fundamental de habeas data, refiere que una vez revisadas sus bases de datos, ésta no es la responsable de modificar, actualizar, rectificar y /o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente, caso en el cual de conformidad con el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, realizando oportunamente la actualización y rectificación de los datos. Finalmente, aduce, falta de legitimación en la causa por pasiva, improcedencia por no agotarse otros mecanismos de defensa judicial, inexistencia de nexo contractual con el accionante, por lo que solicita su desvinculación del presente amparo.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, la accionante allegó comprobante de envío de la petición radicada a la entidad claro Colombia del 11 de junio de 2022

A su turno la Claro Colombia S.A., allegó soporte en medio pdf. Del contrato No 1.08339305 y copia del certificado de existencia y representación de la empresa, por su parte las empresas vinculadas Datacrédito y Cifin aportaron documentos como certificado de existencia y representación y poder para actuar dentro de este amparo Constitucional, información sobre el derecho de habeas data e información comercial del actor.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se puede inferir que el domicilio del accionante y la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub exámine*

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de particulares en los casos expresamente señalados.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...".

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

*"... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución..."*¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

"... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

*criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición*³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas⁴:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública⁵; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado⁶. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad opera cuando el Legislador lo haya reglamentado de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador al examen público⁷.

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos⁸:

1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.

2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.

3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.

4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.

5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición. (Negrilla fuera de texto)

6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.

⁴ Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

⁵ Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

⁶ Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

⁷ Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

⁸ Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2º. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicaran en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014. El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia⁹”

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “*el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares,*”¹⁰ señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “*En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.*”¹¹

Los Derechos Fundamentales al Buen Nombre y al Habeas Data.

El artículo 15 de la Constitución Política establece que “*Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)*”. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

Ahora, si bien dichas garantías guardan una estrecha relación, tienen sus propias particularidades que las individualizan, por lo cual, el análisis de su vulneración debe realizarse de forma independiente, pues el quebrantamiento de alguna de ellas no conlleva siempre al desconocimiento de la otra. Al respecto, la sentencia T-1319 del 14 de diciembre de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto, estableció las siguientes diferencias:

“(…) en lo relativo al manejo de la información, *la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y*

⁹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

¹⁰ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

¹¹ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sánchez Méndez

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos.

El **buen nombre** es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica.

De otro lado, el derecho al **habeas data** o a la autodeterminación informática es aquella garantía constitucional que le permite a la persona “conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”¹². La jurisprudencia constitucional ha fijado las siguientes reglas para verificar su afectación:

*“(...) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo”*¹³

En conclusión, el derecho al habeas data o autodeterminación informática, puede ser transgredido, entre otros eventos, en el caso en que la información contenida en una base de datos sea recogida de forma ilegal o contenga datos **erróneos**. En este último evento no sólo estaría comprometido el derecho a la autodeterminación informática sino también el derecho al buen nombre.

El derecho fundamental al habeas data financiero

El núcleo esencial del derecho al habeas data consiste en el ejercicio efectivo por parte del titular de la información para **conocer, actualizar y rectificar** todos los datos que sobre éste figuren en cualquier base de datos o archivos. Específicamente, la garantía al **habeas data financiero** es definida como:

*“(...) el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que ésta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al **habeas data**”*.¹⁴

¹² Artículo 15 de la Constitución Política.

¹³ Corte Constitucional, sentencia T-067 del 1 de febrero de 2007. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

¹⁴ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

En resumen, el habeas data financiero no constituye un derecho fundamental autónomo de la garantía superior a la autodeterminación informática, sino más bien corresponde a una clasificación teórica de ésta. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de (i) conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y crediticio que figure en los bancos de datos, (ii) de carácter público o privado, (iii) cuya función es administrar dichos datos para medir el nivel de riesgo financiero del titular de la información.

Es decir, debe tenerse presente que la administración de los datos recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública en la medida en que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera, la confianza en el sistema de crédito y la protección del ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.

Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda un reporte negativo, son: “(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”¹⁵ Frente al principio de veracidad y certeza de la información es pertinente recordar que el operador de los datos está en la obligación de verificar que la información que le suministra la fuente es **cierta, actualizada, comprobable y comprensible**, para proceder a emitir la novedad negativa, es decir, no puede reportar datos falsos, incompletos, parciales o fraccionados. Acerca de la importancia de acreditar la veracidad de la información por parte de la fuente junto al operador de los datos so pena de poner en duda la existencia de la obligación, el alto tribunal ha referido que:

“Han llegado a conocimiento de la Corte situaciones en las que se generó un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que, si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito. En tales casos la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor”¹⁶

Lo anterior se traduce en que la fuente debe acreditar la existencia de la obligación con base en los respectivos soportes pues sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso.

¹⁵ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño y Sentencia T-168 de 2010.

¹⁶ Corte Constitucional, sentencia T-272 del 17 de abril de 2007. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato, esto con el fin de permitirle ejercer efectivamente su garantía al habeas data, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su derecho a la autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas.

El término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos crediticias o financieras, en particular de las obligaciones insolutas.

Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Se entiende por dato positivo aquel reporte de la persona natural y/o jurídica que refleja que se encuentra al día en sus obligaciones, y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones.

En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, el **artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008**, establece que:

“(…) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

No obstante, la anterior regla fue matizada por la alta Corporación, dentro del proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria acerca de las disposiciones generales del derecho al habeas data, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008, en la cual se declaró la exequibilidad condicionada del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

En la referida providencia se anotó que el término máximo de permanencia de los datos negativos, esto es, de cuatro años, que se estableció en la Ley objeto de revisión generaba efectos desproporcionados en dos situaciones concretas, a saber: **(i)** en aquellos casos en los cuales el término de exigibilidad de las obligaciones insolutas había superado el término de prescripción ordinaria y **(ii)** cuando el incumplimiento había acontecido en un periodo de corta duración.

Respecto a las obligaciones insolutas, se explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, teniendo en cuenta que:

“Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago,

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluble subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones”¹⁷

Es decir, si el paso del tiempo conlleva unas consecuencias jurídicas en el plano de las obligaciones dinerarias, como lo es el acaecimiento del fenómeno jurídico de la prescripción, el hecho de que el dato negativo se mantenga indefinidamente en las bases de datos de los operadores de la información, constituye una consecuencia desproporcionada para el titular de dichos datos en el ámbito financiero y crediticio. Además, en un ejercicio arbitrario de la información reportada. Por tanto, la Corte concluyó que el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y cuando se trata de obligaciones insolubles, respecto de las cuales se predica la prescripción.

En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: (i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolubles, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.

Ahora bien, mediante la Ley 2157 de 2021 por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan otras disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia y comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, que contiene también un régimen de transición declarado constitucional mediante la sentencia C- 282 de 2021 se estableció:

“Artículo 9°. Régimen de transición. (...) Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciere falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones.” (...)

¹⁷ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

Finalmente, hay que señalar que la información de naturaleza financiera y crediticia se encuentra amparada por el marco normativo señalado y no bajo el amparo de la Ley 1581 de 2012, con excepción de los principios generales de protección de la información contenidos en el artículo 4 de la misma Ley, y que deben ser verificados cuando se procede con el tratamiento de información personal, ya sea la que se encuentra regulada en por esta Ley o por la normativa 1266 de 2008.

El suministro de los datos de carácter financiero, crediticio, comercial y/ o de servicios a los operadores de información requiere el **Consentimiento expreso, libre y previo, otorgado por el Titular de información**, es decir, que las fuentes de información tiene el deber legal de conservar copia o evidencia de la respectiva autorización de conformidad a lo establecido en el artículo 5 y 8 de la Ley 1266 de 2008, asimismo, corresponde a la fuente de información certificar, semestralmente al operador, que los datos suministrados cuentan con autorización del Titular de la información. Artículo 6 y 8 de la mentada Ley.

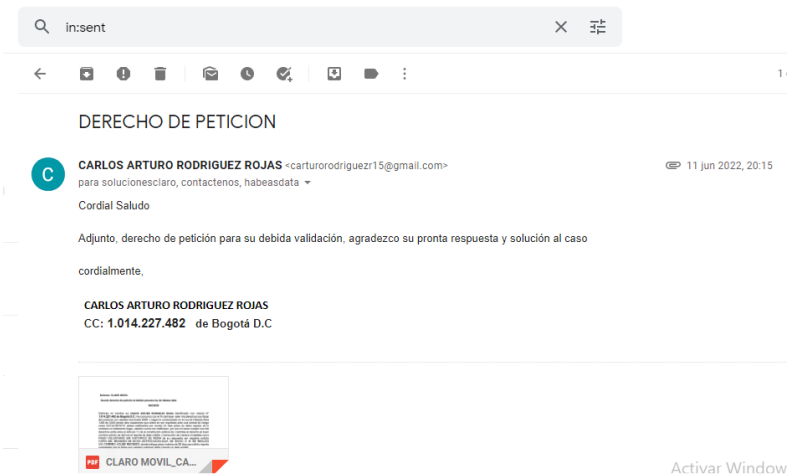
PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si la empresa **Claro Colombia S.A.**, vulneró los derechos fundamentales de petición y habeas data, consagrados en la Constitución Política del señor Carlos Arturo Rodríguez Rojas.

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día 11 de junio de 2022 fue radicado un derecho de petición a la accionada **Claro Colombia S.A.** vía correo electrónico a la dirección solucionesclaro@claro.com.co:



Como respuesta de la presente acción de tutela, la parte accionada **Claro Colombia S.A.**, indicó:

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

1. Que revisadas sus bases de datos no existen comunicados o PQR'S s presentado por el cliente.

Buscar

Criterios de Búsqueda:

CUN: 4488 22

Nro. Radicado: Consecutivo de Salida: Nro. Móvil: Nro. Identificación: 1014227482

Referencia: FA: External_ID: Subscriber_ID: Titular: <SELECCIONAR>

Remite: Buscar PQR

No se encontraron registros para los criterios ingresados

Aceptar

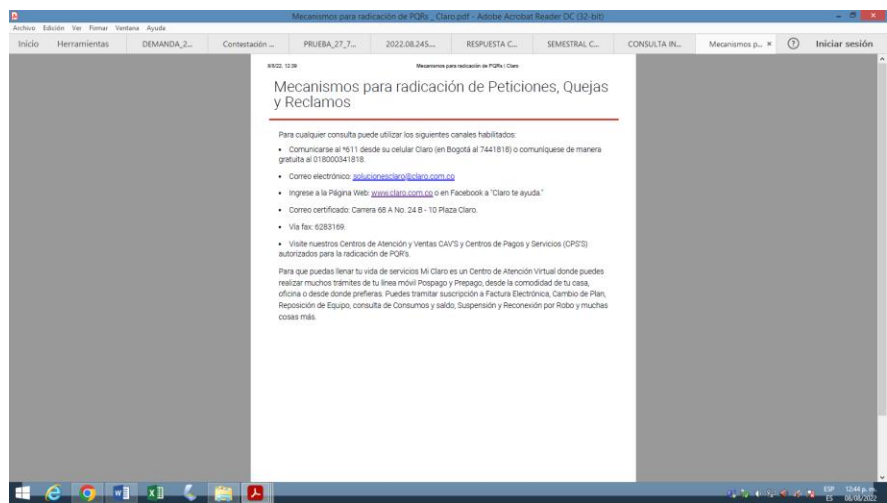
Tipo de: T. PQR: <SELECCIONAR> Tipología: <SELECCIONAR> Reclamo: <SELECCIONAR> Respuesta: <SELECCIONAR>

Estado: <SELECCIONAR> Autorizaciones: <SELECCIONAR> Medio: <SELECCIONAR>

Fecha de: Documento Recibido Claro Radicado Desde: 15 Hasta: 15

Limpiar Buscar Salir

El Despacho debe señalar que si bien obra en la documental aportada por la parte accionada un soporte donde se indica que el actor no ha radicado ningún tipo de solicitud ante su empresa, verificada la página web de la misma se pudo establecer cuáles son los mecanismos para la radicación de PQR's así:



Dentro de los canales de comunicación identificados por esta autoridad judicial, se observa el siguiente correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co es decir, que el actor radicó un derecho de petición vía correo electrónico el cual a la fecha no ha sido resuelto por la empresa Claro Colombia.

Por lo anterior, y dado que no se observa una respuesta al derecho de petición enviado a través de correo electrónico el día 11 de junio de hogaño, ni el soporte de envío de la misma, considera este Estrado judicial, que de acuerdo a los lineamientos jurisprudenciales que rigen la materia, así como la ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la respuesta que emita la **Claro Colombia S.A., debe ser de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado por la parte accionante;** pero nada de lo anterior

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

fue acreditado, pues, solo se señala por la accionada que no se identificó PQR's alguno radicado por el actor, allegando soporte del aplicativo de radicación de PQR'S establecido en la página web de Claro S.A. sin embargo, no se tienen en cuenta, ni se hace claridad respecto de los demás canales de radicación establecidos por la misma empresa, como:

- Comunicarse al *611 desde su celular Claro (en Bogotá al 7441818) o comuníquese de manera gratuita al 018000341818.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co
- Ingrese a la Página Web: www.claro.com.co o en Facebook a "Claro te ayuda."
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B - 10 Plaza Claro.
- Vía fax: 6283169.
- Visite nuestros Centros de Atención y Ventas CAV'S y Centros de Pagos y Servicios (CPS'S) autorizados para la radicación de PQR's.

Por lo antes expuesto, en sentir de este estrado judicial no se ha dado una respuesta de fondo a la solicitud elevada por el actor, es decir que, no se comprobó que haya sido resuelta, de fondo, ni dentro del término legalmente establecido el derecho de petición en cuestión. Por lo anterior, se tutelaré el derecho fundamental de petición, invocado por **Carlos Arturo Rodríguez Rojas**, En consecuencia, se **ordenará** a el Representante Legal o quien haga sus veces de la empresa **Claro Colombia S.A.**, para que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición del 11 de junio de 2022, con relación al derecho al habeas data que refiere el actor.

Así mismo se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, al actor o en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia o soporte digital a este Despacho del cumplimiento de esta orden.

Del cumplimiento de esta decisión la empresa **Claro Colombia S.A.**, a través de su representante legal deberán informar al Juzgado, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, ocupa la atención del Despacho, que en el caso estudiado, se plantea la posible vulneración al derecho fundamental de habeas data, por cuanto existe un reporte o registro histórico de mora frente a la obligación contraída con la empresa Comcel S.A. claro soluciones móviles, el cual en sentir del actor debería ser eliminado de forma inmediata por cuanto éste ya canceló la obligación y porque la empresa accionada no dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, que señala los requisitos especiales para las fuentes de información, que indica:

Artículo 12. Requisitos especiales para fuentes. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.

PARÁGRAFO. *<Parágrafo adicionado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente.*

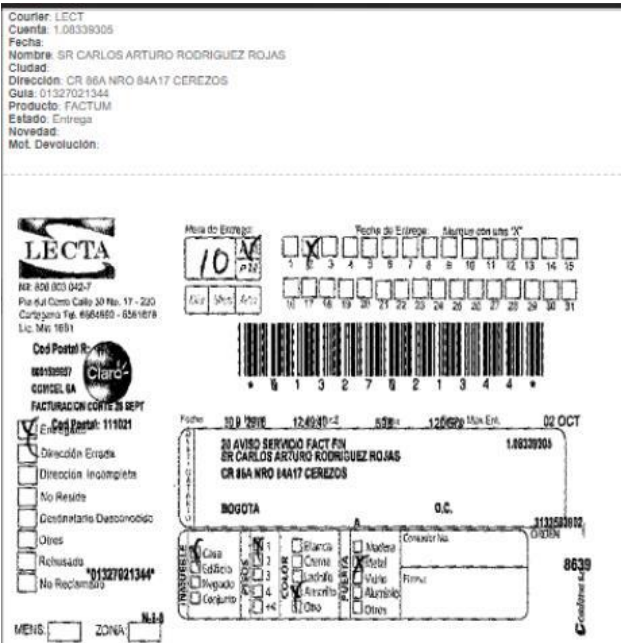
De acuerdo a lo antes señalado, se procedió a vincular a las empresas DATACRÉDITO Y CIFIN TRANSUNION, para que se pronunciaran sobre la caducidad del registro de la información cuando se ha estado en mora, las vinculadas manifestaron al Despacho, lo siguiente:

Que es cierto que el actor registra un reporte histórico de mora de la obligación No. .08339305, con la empresa Comcel S.A. (Claro soluciones Móviles) información que fue reportada por esta fuente de información; que la parte actora incurrió en mora desde el mes de agosto de 2018 correspondiente a un periodo de 42 meses y canceló la totalidad de la obligación en el mes de abril de 2022. En este mismo sentido la empresa Claro S.A. informó al despacho que el 26 de setiembre realizó la comunicación al actor del reporte a centrales de riesgo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, para lo cual aportó captura de pantalla del soporte:

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente



Tambien, allega colilla de notificación de correo certificado enviado al actor y se anexa imagen de envío:



Informa además que con base en el contrato No. 1.08339305 suscrito con el actor, éste autorizó de manera expresa e irrevocable a la compañía para verificar, procesar, administrar y reportar la información pactada en dicho contrato y el manejo de las obligaciones en este contraídas. (Anexa contrato No 1.06339305)

Finalmente, en cuanto al reporte de mora que se registra en centrales, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 2157 de 2021 ya citada en el acápite anterior, el cumplimiento de la caducidad del reporte histórico de mora se presentará en octubre de 2022, es decir transcurrido 6 meses desde la fecha de pago de la obligación la cual fue realizada por el actor en el mes de abril de 2022, así las cosas, una vez transcurrido el término de caducidad antes señalado se procederá a eliminar el registro de reporte histórico de mora por parte de los operadores de la información Cifin S.A. y Datacrédito S.A. de conformidad con el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

De lo anterior concluye este Estrado Judicial que no existe un pronunciamiento que impartir, frente al derecho de habeas data, toda vez que no se observa transgredido, pues se verifica que una vez cancelada la obligación pendiente en el mes de abril

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

de 2022, se cuenta con un término de caducidad de 6 meses para eliminar el registro histórico de mora, periodo que aún no ha fenecido, por lo anterior, no se tutelaré el derecho fundamental de habeas data del actor.

OTRAS DETERMINACIONES

Llama la atención del Juzgado que la petición fue radicada el día 11 de junio de 2022, y con ocasión de esta acción de tutela, la parte accionada informa que no evidencia ninguna solicitud de PQRs radicada por el actor, aun cuando obra en el expediente soporte de radicación al correo electrónico solucionesclaro@claro.com.co, desconociendo abiertamente la empresa Claro Colombia S.A., el derecho fundamental de petición y la normatividad contemplada en la Ley 1755 de 2015.

Por ello, se hará un llamado de atención a través del Representante Legal de la entidad accionada, para que en principio y en cumplimiento a lo establecido en el la Ley antes mencionada realice un llamado de atención, **a las personas encargadas de recibir y contestar los derechos de petición a través de los diferentes canales dispuestos por la empresa**, en particular de los derechos de petición radicados al correo electrónico antes mencionado, en el entendido de que por una parte, las peticiones deben resolverse dentro del término de ley, so pena de iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, ilustrándoles de la importancia de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, ya que se debe prestar mayor atención a las peticiones que allí se radiquen y las contesten en el término establecido para ello, pues omisiones como estas desconocen el derecho fundamental de petición y congestionan la administración de justicia.

Siendo necesario que se tomen los correctivos a que haya lugar, para evitar a futuro que situaciones así se continúen presentando, haciendo un llamado de atención del caso a la persona responsable de recibir y dar respuesta a las peticiones de sus clientes.

Así mismo, se ordenará la desvinculación de esta acción de tutela de las centrales de riesgo Cinfín S.A. y Datacrédito Experian Colombia S.A. por cuanto estas no han vulnerado derecho fundamental alguno del actor.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por **Carlos Arturo Rodríguez Rojas** en contra de la empresa **Claro Colombia S.A.**, en consecuencia **SE ORDENA** al representante legal o quien haga sus veces, para que, en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a resolver íntegramente el derecho de petición presentado por la parte accionante el día 11 de junio de 2022. Así mismo, se deberá notificar bien sea, de manera personal, o por correo certificado, al peticionario en la dirección o correo electrónico que registre en el derecho de petición o en esta acción

Radicación: No. 2022-054
Accionante: Carlos Arturo Rodríguez Rojas
Accionado: Claro Colombia S.A.
Decisión: Tutela - Parcialmente

de tutela, de lo cual se deberá allegar fotocopia o prueba en medio digital a este Despacho del cumplimiento de esta orden.

SEGUNDO: NO TUTELAR el derecho fundamental de habeas data invocado por **Carlos Arturo Rodríguez Rojas** en contra de la **Claro Colombia S.A.**, por cuanto éste no ha sido transgredido, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: HACER UN LLAMADO DE ATENCIÓN, al Representante Legal de la empresa **Claro Colombia S.A.**, para que la persona encargada de recibir y responder los derechos de petición, los resuelva de manera oportuna y de fondo y sean notificados dentro del término de ley establecido, para así evitar desgastes innecesarios a la administración de justicia y tramites adicionales a los usuarios, conforme se expuso en la parte motiva de esta decisión

CUARTO: DESVINCULAR a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S Transunión**, de esta acción como quiera que no han vulnerado derechos fundamentales del accionante.

QUINTO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

SEXTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

SEPTIMO: ARCHIVAR el expediente, una vez la H. Corte Constitucional decida sobre su revisión, dejando las anotaciones de rigor.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 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: **c229fd0199846e5d2777f00ba36280d7f01a597f2f1ed5abcbfa3d79a5e2f0df**

Documento generado en 09/08/2022 12:29:32 PM

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