

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



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

Bogotá D.C., dieciséis (16) de abril del dos mil veintiuno (2021)

**ACCIÓN DE TUTELA**

Radicación: 2021-078  
Accionante: Marby Julieth Bulla Agudelo  
Accionados: Claro Colombia S.A.  
Decisión: Niega Tutela – Hecho superado

**ASUNTO**

Resolver la acción de tutela instaurada por MARBY JULIETH BULLA AGUDELO, quien actúa en nombre propio, en contra de Claro Colombia S.A., por considerar vulnerados sus derechos Fundamentales al habeas data, debido proceso y principio de legalidad, consagrados en la Constitución Nacional.

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS**

La actora interpone tutela, indicando los siguientes hechos:

1. Que el 18 de febrero de 2021 envió derecho de petición a Claro Colombia S.A., solicitando información sobre la comunicación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación 7283; que la accionada no respondió de fondo su petición y no cumplió con lo exigido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.
2. Agrega que Claro S.A., le respondió el 10 de marzo de 2021, indicándole: *“Por otro lado se aclara que la notificación del reporte en centrales de riesgo, fue realizada de acuerdo a lo establecido por la regulación vigente, sin embargo, se realizó la notificación, pero no contamos con el soporte, por lo tanto, no podemos decir que hay inconsistencias porque no podemos validar si efectivamente las hay.*

3. *En consecuencia y de acuerdo a la regulación vigente, al no poder demostrar la efectiva notificación del reporte, para la cuenta 1.04102696 procederemos a realizar la actualización de la obligación siendo actualizada sin histórico de mora”; a la fecha Claro S.A., no ha actualizado la información en las centrales de riesgo.*

## **PRETENSIONES**

La accionante solicita se ampare los derechos fundamentales invocados con esta acción y en consecuencia de ello, se ordene a la Sociedad Claro Colombia S.A. que elimine todos los reportes negativos que se generaron a su nombre en cualquier operador de datos como Datacrédito, Transunión – Cifin y Procrédito y que la accionada allegue al juzgado que dio cumplimiento con lo ordenado en el fallo de tutela.

## **RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA**

### **Comunicación celular S.A. Comcel S.A. (Claro S.A.)**

La representante legal de la compañía en mención, informó al despacho que no existe vulneración alguna a lo reclamado por la actora quien suscribió con Comcel S.A., el contrato/obligación No. 1012419236 el 19 de junio de 2013; que la obligación se encuentra actualizada con pago voluntario sin histórico de mora; que se le dio respuesta a la cliente el 19 de febrero de 2021 con radicado 12021122801, adjunta respuesta y guía, así mismo se le envió comunicación GRC 2020 del 06 de abril de 2021 la cual se adjunta y se le da nueva respuesta.

Agrega que la acción de tutela de conformidad con lo señalado en el artículo 86 de la Constitución Nacional y en el Decreto 2591 de 1991, es la garantía que tiene toda persona establecida en la constitución Política para la protección efectiva de sus derechos fundamentales cuando estos se encuentren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, cuya finalidad radica en la protección del Estado a través de un pronunciamiento judicial del derecho violentado o en impedir que la amenaza se concrete en el presente escrito; se le informó a la accionante que no existe ningún reporte negativo a su nombre por parte de la compañía ante centrales de riesgo. Así mismo, se evidencia que se le dio respuesta a la petición presentada por la accionante.

Indica que desaparecieron los fundamentos de hecho de la presente acción de tutela y la misma debe ser archivada; una vez desaparecido el hecho que da lugar a la acción de tutela, lo cual se evidencia en el presente escrito, la acción jurídica pierde su eficacia, debido a la inexistencia de la finalidad perseguida. Solicita al Despacho negar por improcedente la acción de tutela instaurada y en consecuencia no acceder a las pretensiones de la misma por las razones expuestas.

## TERCERO VINCULADO

### **Superintendencia de Industria y Comercio**

La coordinadora del grupo de gestión judicial de la entidad en mención manifestó al despacho que una vez verificado el sistema de trámites de esa entidad la señora MARBY JULIETH BULLA AGUDELO, no ha presentado reclamaciones ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales de esta Entidad, en contra de CLARO SOLUCIONES MOVILES (COMCEL S.A.), por la presunta vulneración de sus derechos de petición, debido proceso y habeas data consagrado en la Ley 1266 de 2008, que la Superintendencia no tuvo conocimiento de los hechos invocados en la acción de tutela; que el ordenamiento jurídico prevé un régimen específico y expedito de protección de los derechos del titular de la información, el cual se encuentra regulado en la Ley 1266 de 2008, en donde el artículo 6 ibidem establece como derechos de los titulares de la información “*la utilización de los procedimientos de consultas y reclamos*” ante los operadores de los bancos de datos y las fuentes de la información y el artículo 16 de la misma norma el trámite del reclamo.

Agrega que el titular de la información puede presentar peticiones, quejas y reclamos ante los operadores de los bancos de datos y las fuentes de información y en el evento en que no se encuentre de acuerdo con las decisiones adoptadas por la fuente de información, podrá acudir ante la jurisdicción ordinaria para debatir el incumplimiento de la obligación reportada conforme lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 o solicitarle a la autoridad encargada de la vigilancia y aplicación de la Ley de Habeas Data; que la parte actora puede solicitar se corrija, actualice o se retire un dato personal de un banco de datos o fuente de información, sin perjuicio de que en virtud de su reclamo se inicie una investigación administrativa en contra de la entidad acusada por la conducta desplegada.

Indica que el legislador facultó a la Superintendencia de Industria y Comercio, para ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, otorgándole con la capacidad de investigar y sancionar a sus destinatarios conforme lo establece el artículo 17 y S.s. ibidem; que se encuentra facultada para iniciar de oficio o a petición de parte las respectivas investigaciones administrativas en contra de los destinatarios de la ley, las cuales se adelantarán con el fin de establecer la presunta responsabilidad administrativa que se puedan generar por el incumplimiento de las normas en materia de Protección de Habeas Data.

Solicita al Despacho desvincular a la Superintendencia de Industria y Comercio de la presente acción constitucional porque no ha vulnerado los derechos fundamentales invocados, como tampoco tenía conocimiento previo de los hechos presuntamente violentados.

## **PRUEBAS**

Al escrito de tutela, la accionante aportó copia de los siguientes documentos:

1. Derecho de petición sin fecha, dirigido a Claro Soluciones Móviles, suscrito por la accionante.
2. Cédula de ciudadanía de la accionante.
3. Respuesta GRC-2021085898-2021 a la solicitud, de fecha 10 de marzo de 2021, dirigida a la accionante, de Claro Colombia S.A.

Experian Colombia S.A., adjuntó respuesta dada a la accionante el 6 de abril de 2021, certificado de existencia y representación legal, guía de envío y entrega de correo electrónico de fecha 10 de marzo de 2021 y del 07 de abril de 2021.

## **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 la tutela.

Frente al factor territorial se tiene que el domicilio de la accionante y las entidades accionadas es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

### **2. Del sub examine**

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 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.

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

### **3. El derecho fundamental al debido proceso**

El debido proceso como derecho fundamental, se encuentra consagrado expresamente en el artículo 29 de la Constitución Política, y como primer elemento

cabe resaltar su aplicación no solo para los juicios y procedimientos judiciales, sino también para todas las actuaciones administrativas, cuando establece que: *“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales o administrativas”*. La jurisprudencia de la Corte ha precisado que la extensión del debido proceso a las actuaciones administrativas, tiene por objeto garantizar la correcta producción de los actos administrativos, y extiende su cobertura al ejercicio de la administración pública, en la realización de sus objetivos y fines estatales, cobijando todas sus manifestaciones, *“en cuanto a la formación y ejecución de los actos, a las peticiones que realicen los particulares, a los procesos que por motivo y con ocasión de sus funciones cada entidad administrativa debe desarrollar y desde luego, garantiza la defensa ciudadana al señalarle los medios de impugnación previstos respecto de las providencias administrativas, cuando crea el particular, que a través de ellas se hayan afectado sus intereses”*<sup>1</sup>

La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia. Hacen parte de las garantías del debido proceso:

*“...(i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo;*

*(ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley;*

*(iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso;*

*(iv) el derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables;*

*(v) el derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y*

---

<sup>1</sup> C- 341de 2014

*(vi) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas...*<sup>2</sup>

Frente a la exigencia de dichas garantías, se ha señalado que esta es más rigurosa en determinados campos del derecho, como en materia penal, en la cual la actuación puede llegar a comprometer la libertad personal en tanto que en materia administrativa, su aplicación es más flexible, dada la naturaleza del proceso que no necesariamente compromete derechos fundamentales.

En este sentido, el cumplimiento de las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución, tiene diversos matices según el derecho de que se trate *“dado que no todo derecho es de orden penal, sino que es posible encontrar “reglas y procedimientos” de otros órdenes como el civil, el administrativo, el policivo, el correccional, el disciplinario o el económico, entre otros, que no son comparables o asimilables directamente al ordenamiento penal y que comportan decisiones y sanciones de diversa categoría, matices que deberán ser contemplados en la regulación de sus propias reglas”*<sup>3</sup>

#### **4. De la procedencia de la acción de tutela contra particulares, específicamente para invocar la protección del derecho fundamental al habeas data**

Toda vulneración y amenaza de las garantías superiores por la acción u omisión de cualquier autoridad pública da lugar a la solicitud de amparo y la orden del Juez Constitucional estará dirigida a hacer cesar el agravio o evitar la configuración de un perjuicio irremediable.

Como se indicó, la naturaleza de la acción de tutela es subsidiaria frente a otros mecanismos de defensa judicial, razón por la cual sólo procederá en caso de que la vía ordinaria carezca de idoneidad para la protección del derecho invocado. Ahora bien, es importante advertir que dicha acción constitucional procede excepcionalmente contra particulares en virtud de las relaciones asimétricas que se presentan en la sociedad. Al respecto, la Honorable Corte Constitucional ha manifestado:

*“La jurisprudencia constitucional ha señalado que las grandes diferencias entre lo público y lo privado son cada vez menores, de tal forma que en la actualidad, la violación de los derechos fundamentales no solo puede provenir del Estado, sino también, de los particulares, concretamente cuando llevan a cabo actividades que los ubican en una posición de superioridad frente a la comunidad, lo que implica el reconocimiento de que las relaciones entre estos sujetos no siempre se desarrollan en planos de igualdad”*<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Ibidem

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Corte Constitucional, sentencia T-791 del 3 de noviembre de 2009. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

De la misma manera el último inciso del artículo 86 de la Constitución Política establece que procede el amparo constitucional contra particulares cuando éstos (i) prestan un servicio público y (ii) su conducta afecta gravemente el interés colectivo. Además, cuando (iii) el solicitante se halle en un estado de subordinación e indefensión frente a aquéllos.

Sobre el estado de indefensión y subordinación, la jurisprudencia ha señalado algunas diferencias:

Específicamente en el caso de la procedencia de la acción de tutela para invocar el amparo del derecho fundamental al habeas data, se han fijado como requisito previo que el peticionario haya acudido a la entidad correspondiente para corregir, aclarar, rectificar o actualizar la información que se tenga de él, conforme se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6° del Decreto 2591 de 1991.

En este mismo sentido, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, preceptúa: *“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 (...)”*

Es decir que la acción de tutela es el mecanismo procedente para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data contra un particular, cuando se evidencia el estado de indefensión frente al mismo y se verifica que el peticionario elevó la correspondiente solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante la entidad correspondiente.

#### **4.1. 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 hábeas data”.*<sup>5</sup>

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

<sup>5</sup> Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

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”<sup>6</sup>

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”<sup>7</sup>*

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.

---

<sup>6</sup> Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño y Sentencia T-168 de 2010.

<sup>7</sup> Corte Constitucional, sentencia T-272 del 17 de abril de 2007. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

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.

#### **4.2. 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 registrarán 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 Corte Constitucional, 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, 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 insoluta 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”<sup>8</sup>*

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 insolutas, 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 insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.

---

<sup>8</sup> Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

## PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto, corresponde a este estrado judicial, determinar si Comcel S.A. (Claro S.A.), vulnera los derechos fundamentales de Habeas data, debido proceso y legalidad, de MARBY JULIETH BULLA AGUDELO, al no brindarle información sobre la comunicación previa antes del reporte negativo ante las centrales de riesgo de su obligación, exigida en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y la no actualización de la información ante las centrales de riesgo.

Bajo los anteriores postulados procede el Despacho a estudiar el tema.

## CASO OBJETO DE ESTUDIO

Manifestó la accionante en su escrito de tutela, que el 18 de febrero de 2021 envió derecho de petición a Comcel S.A. (Claro S.A.), solicitando información sobre la comunicación previa al reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación 7283, teniendo en cuenta el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pero la entidad accionada no respondió de fondo su petición y a la fecha de instaurar esta acción constitucional tampoco ha actualizado la información en las centrales de riesgo.

Por su parte, la sociedad Comunicación celular S.A. Comcel S.A. (Claro S.A.), informó que MARBY JULIETH BULLA AGUDELO, suscribió el contrato/obligación No. 1012419236 el 19 de junio de 2013; que la obligación se encuentra actualizada con pago voluntario sin histórico de mora; que se le dio respuesta a la cliente el 19 de febrero de 2021 con radicado 12021122801, así mismo se le envió comunicación GRC 2020 del 06 de abril de 2021 la cual se adjunta y se le da nueva respuesta, las cuales fueron enviadas al correo electrónico de la accionante y la obligación se encuentra actualizada ante las centrales de riesgo.

En consecuencia, el despacho revisará si la respuesta enviada por Comcel S.A. (Claro S.A.), si se encuentra dentro de los lineamientos que establece la Honorable Corte Constitucional, respecto del derecho de petición, es decir que **debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.**

Sobre el particular revisando la respuesta enviada y la copia de los documentos anexados, por el área del servicio al cliente de Comcel S.A., se indica lo siguiente:

*“Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 05 de Abril de 2021 remitida por JUZGADO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS de la ciudad de Bogotá en el cual procedemos a ampliar su derecho de petición*

**Primero:** Además de la comunicación previa, solicito que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envió a las centrales de riesgo la información con relación al primer vector negativo y solicito foto del envío de los archivos (medio magnético o por mail) que motivaron el reporte para poder constatar que se llevó a cabo 20 días después del recibido de la comunicación previa.

A. Que la respuesta no sea de una contestadora automática sino de personal real de la Compañía.

B. Que si se advierte que se van a adjuntar archivos realmente se cercioren de que se adjuntaron.

*Nos permitimos indicar que COMCEL S.A, no se tiene acceso a dicha información, la cual es de conocimiento de las centrales de riesgo como CIFIN y DATACREDITO, sin embargo, se procedió con el respectivo escalamiento con la entidad DATACREDITO, en la cual nos indica que:*

*“La Fuente reportó la primera mora para la obligación 1.04102696 asociado a la línea No 3214212728 presento mora con corte septiembre de 2013 con pago voluntario en mayo de 2019”*

*En cuanto a la obligación 1.04102696 se informa que esta se procede a su favor y remitimos a centrales de riesgo como ACTUALIZADA con pago voluntario sin histórico de mora.*

*Ahora bien, en relación a la solicitud relacionada con la fecha exacta del día, mes y año del reporte negativo, es importante señalar que el estado de cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones reportadas por la Fuente en el historial de crédito, para efectos de contabilizar el respectivo término de permanencia de la información negativa, se visualiza mes a mes, no en días.*

*Lo anterior, en el entendido que con sustento en el reporte negativo mensual que suministran las Fuentes, Experian procede a contabilizar dicho término de permanencia, en los términos previstos en el Artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con lo establecido en el Decreto 2952 de 2010 y la sentencia C-1011 de 2008 proferida por la Corte Constitucional.*

*En este sentido, solo se le suministrará el mes y año del reporte negativo, más no el día en que el titular cumplió o incumplió su obligación, en el entendido que no se visualiza en su historia de crédito.”*

**Segundo:** solicito respetuosamente que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia. Solicito foto del envío de los archivos que motivaron el reporte para verificar que coinciden con los 20 días posteriores a la comunicación previa. Solicito que se demuestre que dentro del archivo aportado como envío de la información de la obligación en mención, a las centrales de riesgo, se pueda verificar:

1. Cuando se realizó la apertura de la obligación(es).
2. Cuando inició el reporte(s) negativo(s).
3. Cuando se realizó el cierre de la obligación(es).
4. Como se reporta la(s) obligación(es) en la actualidad.

1. Cuando se realizó la apertura de la obligación 1.04102696 el 19 de junio de 2013
2. Cuando se inició el reporte negativo de la obligación 1.04102696 en septiembre de 2013
3. Cuando se realizó el cierre de la obligación 1.04102696 en diciembre 31 de 2013

*Esta obligación se procede con ACTUALIZACION con pago voluntario sin histórico de mora*

**Tercero:** Si el reporte a las centrales de riesgo se hizo por medio magnético, la fecha de envío de dicha información. Si se hizo por mail solicito foto del envío de los archivos de estadísticas de modificaciones que genera el portal de datacrédito que muestra la información de la modificación seleccionada. Este archivo muestra la fecha de apertura y los días en mora. Si se hizo de forma masiva y hay información de otros clientes, entonces solicito foto del envío o material probatorio donde se observe la fecha del envío de la información relacionada a mi reporte. Pues no basta con adjuntar pantallazo de un correo sino demostrar que en dicho archivo iba lo relacionado a mi obligación.

Conforme a su solicitud, le comunicamos que como responsabilidad nuestra COMCEL reporta periódicamente el comportamiento en cuenta a pagos corresponde a las centrales de información crediticia, con la finalidad de que allí repose dicha información, este reporte periódico se realiza mes a mes conforme a la autorización dada bajo la suscripción del contrato, sin embargo este es un procedimiento que se realiza de manera interna, por esta razón, si desea obtener dicha información, respetuosamente le recomendamos remitir su solicitud a las centrales de información con la finalidad de que se le suministre su estado crediticio.

Del mismo modo, tenga en cuenta que los reportes que realiza COMCEL S.A ante las centrales de riesgo se efectúan por medio de cintas magnéticas mes a mes, las cuales se manejan de manera interna con dicha entidad.

**Cuarto:** solicito respetuosamente la entidad que me envíe foto del archivo modificaciones en línea donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación en mención.

*Modificaciones en Línea*

Introduzca en los campos que aparecen a continuación los datos a modificar. Si tiene alguna duda seleccione el ícono de ayuda para encontrar información adicional.

Nombre:	BULLA AGUDELO MARY JULIETH	Identificación:	01012410238
Tipo de identificación:	1	Tipo de cuenta:	CTC
Número de cuenta:	00000001 04102398	Código del suscriptor:	290004
Nombre del suscriptor:	CLARO SOLUCIÓN		

Seleccione la acción:

Fecha de apertura:	20130918	Actualizar vector	201904 - 201904
Fecha de vencimiento:	20130802		201903 - 201903
Novedad:	PAIDO VOL		201902 - 201902
Estado Cuenta:	Pago total		201901 - 201901
Fecha Estado Cuenta:	20190927		201812 - 201812
Fecha Novedad:	201905		201811 - 201811
Origen / Tipo Ciudad:	PRINCIPAL		201810 - 201810
Periodicidad de pago:	MESES		201809 - 201809
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	Fecha D:	201808 - 201808
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	Fecha D:	201807 - 201807
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	Fecha D:	201806 - 201806
Valor cuota:	000000		201805 - 201805
Cupo o Valor inicial:	0000000		201804 - 201804
Saldo actual:	0000000		201803 - 201803
Saldo en mora:	0000000		201802 - 201802
Días en Mora:	000		201801 - 201801
Calificación:	A		201712 - 201712
Estado Origen:	Normal - Creación por apertura		201711 - 201711
Fecha Pago Costo:	0		201710 - 201710
			201709 - 201709
			201708 - 201708

**Quinto:** Solicito foto del archivo emitido por facilidad datacrédito donde se evidencia el día, la hora, el correo, el nombre del archivo, la fecha de entrega y el correo de notificación de cada uno de los reportes.

Le comunicamos que como responsabilidad nuestra COMCEL reporta periódicamente el comportamiento en cuenta a pagos corresponde a las centrales de información crediticia, con la finalidad de que allí repose dicha información, este reporte periódico se realiza mes a mes conforme a la autorización dada bajo la suscripción del contrato, sin embargo este es un procedimiento que se realiza de manera interna, por esta razón, si desea obtener dicha información, respetuosamente le recomendamos remitir su solicitud a las centrales de información con la finalidad de que se le suministre su estado crediticio.

*Del mismo modo, tenga en cuenta que los reportes que realiza COMCEL S.A ante las centrales de riesgo se efectúan por medio de cintas magnéticas mes a mes, las cuales se manejan de manera interna con dicha entidad, le informamos que esta es una información corresponde a procesos internos, no es posible brindársela, puesto que son de uso estrictamente reservado y confidencial, por contener información crediticia de otros usuarios.*

*Lo anterior, en concordancia con las políticas de protección de datos personales.*

**Sexto:** Solicito respetuosamente a la entidad que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora. Solicito amablemente foto del documento de la solicitud de servicios o contrato.

*Le informamos que por la antigüedad de la mora carecemos de la guía de notificación previa al reporte, por esta razón procedemos a su favor con la **ACTUALIZACION** con pago voluntario sin histórico de mora de la obligación **No 1.04102696**.*

*Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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, por consiguiente una vez surtido el reclamo ante el operador y al no estar de acuerdo es necesario que acuda directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC.*

*Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos”.*

De lo anterior concluye este estrado judicial que existe un pronunciamiento de fondo, claro, preciso y congruente a la solicitud; ya que, a la fecha la petición fue resuelta; frente a la solicitud de la actualización de su obligación como pago voluntario sin histórico de mora ante las centrales de riesgo; independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a las pretensiones del aquí accionante. Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mismo no ha sido transgredido.

Como consecuencia de lo anterior, se está ante un **HECHO SUPERADO**, como quiera que si no se había dado una respuesta, ésta ya se efectivizó; razón por la cual no existe amenaza al derecho de petición, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento de fondo, que ya se dio.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. CRISTINA PARDO SCHLESINGER, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- (i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- (ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto*

*2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*

- (iii) Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- (iv) Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- (v) Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

De los argumentos y elementos de prueba aportados por las partes considera este Juzgado que, por parte de Comcel S.A. no se han vulnerado los demás derechos fundamentales invocados por la accionante que ameriten la intervención urgente e inmediata del Juez de tutela, por las siguientes razones:

En principio, la actora presenta que le han vulnerado sus derechos fundamentales Habeas data, debido proceso y legalidad, observando el despacho, que no hay tal trasgresión a estos derechos, pues nótese, que dentro de su escrito de tutela no desarrolla en qué medida se está viendo afectada ni como los mismos han tenido incidencia sobre su vida y/o trabajo; adicional a lo anterior, Comcel S.A. (Claro S.A.), le informa que por la antigüedad de la mora, carece de la guía de notificación previa al reporte y por esa razón procede a favor de la accionante con la actualización con pago voluntario sin histórico de mora de la obligación No 1.04102696 y que si desea obtener información sobre el reporte a las centrales de riesgo del comportamiento en cuenta de pagos, le recomienda remitir su solicitud a las centrales de información con la finalidad de que se le suministre su estado crediticio.

Adicional a lo anterior, según información suministrada por Comcel S.A. (Claro S.A.), la accionante incurrió en mora durante 5 años y 8 meses, y fue en mayo de 2019 que logró pagar la obligación que tenía con la entidad accionada y a la fecha continua con reporte negativo en las centrales de riesgo; por lo que se debe tener en cuenta el pronunciamiento de la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011 de 2008, donde declaró exequible el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, estableciendo que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior

a dos años, no podría exceder del doble de la mora y si el titular de la obligación cancelaba las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que superara los dos años de mora, el término de caducidad sería de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumpla con el pago de su obligación y tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también sería de cuatro años, contados a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo; observando el despacho, que a la fecha, la accionante lleva un año y 11 meses de haber cancelado su obligación, sin que haya finalizado el término de caducidad previsto en la Ley Estatutaria de Habeas Data y en la Jurisprudencia Constitucional.

Considera este despacho, que no se trata de interponer la acción de tutela y solicitar dentro de sus pretensiones que se le ordene a la entidad accionada la actualización y eliminación del reporte negativo en las centrales de riesgo, sino que por el contrario si se acude a este mecanismo sea de manera seria, si en este caso, la accionante pasa por alto la regla prevista en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 y en la Sentencia C-1011 de 2008, relativa al término de permanencia de la información negativa.

Por lo anterior, es desacertado amparar los derechos fundamentales Habeas data, debido proceso y legalidad, enunciados como vulnerados, pero que no fueron desarrollados como tal.

En conclusión, actualmente no existe una orden que impartir para procurar la protección del derecho fundamental de petición de la autora, en contra de Comcel S.A. (Claro s.a.), razón por la cual se ha de declarar la no prosperidad de la acción de tutela por constituir **HECHO SUPERADO**, frente al derecho de petición.

De la misma manera no se tutelaré en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio, al establecerse que no ha vulnerado derechos fundamentales de MARBY JULIETH BULLA AGUDELO.

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: NO TUTELAR** los derechos fundamentales invocados por MARBY JULIETH BULLA AGUDELO, quien obra en nombre propio, en contra de Comcel S.A. (Claro S.A.), por constituir la acción un **HECHO SUPERADO**, respecto al derecho fundamental de petición, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Tutela No. 2021-078  
Accionante: Marby Julieth Bulla Agudelo  
Accionado: Claro Colombia S.A.  
Decisión: Niega Tutela – Hecho superado

**SEGUNDO: NO TUTELAR**, en contra de LA Superintendencia de Industria y Comercio, al establecerse que no ha vulnerado derechos fundamentales de MARBY JULIETH BULLA AGUDELO.

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

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

*Firmado Por:*

**OMAR LEONARDO BELTRAN CASTILLO**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 74 PENAL MUNICIPAL CN FUNCION CONTROL GARANTIAS BOGOTA**

*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:*  
**073d69395bfcd26a4ee195c4aa4127effa47b4f6bcf2b62c0440ef07b3169c81**  
*Documento generado en 16/04/2021 05:46:13 PM*

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**