

Radicación No. 110014003007-2021-00522-00

Accionante: MARTA LUCIA HERRERA GAITAN

Accionada: CLARO SOLUCIÓN MÓVILES

Vinculada: DATACRÉDITO

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veinticuatro de junio de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por MARTA LUCIA HERRERA GAITAN contra CLARO SOLUCIÓN MÓVILES y como vinculada DATACRÉDITO.

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, la entidad accionada tiene registrado un reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación No **2700, pero que el mismo se llevó a cabo sin cumplir con lo señalado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 lo que le afecta sus derechos fundamentales porque no puede comprar ni arrendar nada a su nombre, así como de acceder a subsidios de vivienda, ni ningún otro tipo de vínculo comercial, y que por ende, elevó un derecho de petición el 6 de mayo de esta anualidad, y que a pesar de haber recibido contestación el 27 de mayo, considera que, la misma está incompleta, puesto que, echa de menos la falta de la prueba que demuestre que el reporte se efectuó con 20 días de diferencia entre el momento de la emisión de la comunicación previa y aquel en que se genera reporte ante las Centrales de Riesgo, conforme lo

contemplado en dicha ley, por lo que dice se le está vulnerando su derecho fundamental de petición, acudiendo a este escenario constitucional, para que se ordene a la accionada a dar contestación de fondo a su petición y se le ordene enviar el archivo *"MODIFICACIONES EN LINEA"*.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: MARTA LUCIA HERRERA GAITAN.

Accionada: CLARO SOLUCIÓN MÓVILES

Vinculada: DATACRÉDITO.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo de sus derechos fundamentales de petición, al buen nombre, a la dignidad humana, a la honra, a la intimidad, al habeas data, a la igualdad y al debido proceso.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA: Señala en cuanto al presente asunto que, la tutelante radicó una petición el 12 de abril de 2021 bajo CUN o radicado 12021105337, que el 19 de abril de 2019, la señora HERRERA GAITAN, suscribió un contrato con TELMEX ahora COMCEL S.A., presentando mora desde agosto de 2017 y efectuado el pago de esta el 1 de febrero de esta anualidad, que la obligación 11057270 a nombre de la aquí tutelante, se encuentra debidamente actualizada ante centrales de riesgos conforme la ley ya referida, por lo que el tiempo de reporte o la sanción que le adjudiquen las centrales es facultativo, y que esa empresa prestadora del servicio es ajena a la sanción registrada; y que de acuerdo a los hechos del presente amparo, procedieron a emitir nueva respuesta de fondo y adecuada a las reclamaciones de la accionante, de allí que se configura un hecho superado y por ende ha de negarse la tutela.

RESPUESTAS DE LA ENTIDAD VINCULADA:

DATACRÉDITO: Indicó puntualmente frente al caso en particular que, es cierto que la actora registra un dato negativo relacionado con la obligación No. 110572700 adquirida con la entidad CLARO MOVIL,

que, igualmente advierte que, ella incurrió en una mora de 39 meses y que canceló la obligación en febrero de 2021, y que por ende la caducidad de dicho dato se presentará en febrero de 2025; que, en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódicamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que, las fuentes reporten las correspondientes novedades conforme la normatividad que regula el asunto, de allí que no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo, que, conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente esta aún no ha operado, y que si el juez de tutela la condenará por el incumplimiento de una obligación de la fuente, estaría desconociendo el papel que desarrollan los agentes que participan en el tratamiento de información personal y la constreñiría a asumir un rol que el legislador no le estableció, pero que no obstante, en el evento de que se pruebe que la obligación fue cancelada en una fecha diferente a la reportada o que por alguna otra razón hubiese operado la caducidad del dato negativo, estaría dispuesta a actualizar la información una vez CLARO se lo notifique, ya que no tiene ninguna relación comercial con la accionante y por lo tanto, no cuenta con la información relativa al cumplimiento de las obligaciones; que, si bien la tutelante manifiesta que, no se le notificó la comunicación previa al registro de la información, también lo es, que no tiene responsabilidad alguna respecto de una eventual omisión, ya que tal obligación está en cabeza de la fuente de información; que, no tiene conocimiento del por qué CLARO MOVIL no le ha dado respuesta a su petición de la actora, que como operador de información, es ajeno al trámite y respuestas que dicha entidad les da a sus clientes, y que además no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre tal entidad y la accionante, y, que por ello, es claro que, la tutela no puede prosperar contra DATACRÉDITO.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación, se consagran cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares

cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

“a. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no decide o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)”
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que, *“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”.*

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que la accionante solicita la protección de su derecho fundamental de petición, pues que, no obstante haber elevado solicitud ante la accionada el 6 de mayo de 2021, no ha recibido una contestación de fondo al respecto, lo cual fue replicado por las entidades accionadas y vinculada en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Cabe indicar de entrada que, si bien la accionante funda el presente mecanismo en la vulneración a los derechos fundamentales de petición, al buen nombre, a la dignidad humana, a la honra, a la intimidad, al habeas data, a la igualdad y al debido proceso, lo cierto es, que en últimas la queja va encaminada a la falta de respuesta concreta al derecho de petición elevado ante la entidad citada, de ahí que el estudio del presente amparo se llevará a cabo frente a dicha solicitud.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, así igualmente conforme al decir de las partes, es lo cierto que se radicó por la accionante la citada petición ante la demandada, tal como figura en la actuación, así como que, la misma fue contestada por la demandada el 27 de mayo de 2021 y que por virtud de la tutela emitió nueva respuesta; así mismo, se tiene que la accionante presenta en este momento inconformidad frente a la contestación dada a su solicitud.

Así entonces, en cuanto a las peticiones de la accionante se tiene que: i) *“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”*; ii) *“Solicito el archivo modificaciones en línea porque como se mencionó en el derecho de petición anterior este archivo no contiene información de otros clientes”*; iii) *“Solicito que demuestre que en el extracto iba la comunicación previa”*; iv) *“Solicito respetuosamente a la entidad que si no puede 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. Nada exime a la accionada de su obligación de responder por la calidad de los datos suministrados al operador, pues en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y*

responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos (cfr. art. 3 Ley 1266 de 2008)”; y v) “Solicito que la entidad envíe la respuesta en un formato de fácil acceso, sin encriptaciones, sin ingresar la cédula y en formato que se deje visualizar las imágenes directamente a este correo electrónico”.

Y por otro lado, respecto a las misivas remitidas por la entidad accionada, se tiene que en la remitida el 27 de mayo de 2021, a la peticionaria se le indica que, el reporte presentó el primer vector negativo en noviembre de 2017, pero que reporta a las centrales de riesgo la relación de los pagos realizados por los clientes con base en el último pago efectuado y que por ende, si se presenta mora en el pago, tal situación queda registrada en centrales, y que para cualquier soporte debe acudir directamente con la entidad directa de la base de datos; que frente al archivo de *“modificaciones en línea”* no expide ese tipo de archivos, reiterando que debe acudir directamente a quien corresponde; le indicó igualmente que, previo a efectuar el reporte, esa entidad le notificó la mora señalando que, le remitía la respectiva comunicación; que en cuanto al cuarto punto le confirma que, antes de la notificación a centrales, le fue enviada la comunicación solicitando efectuar el pago, de allí que la novedad fue efectuada conforme la Ley 1266 de 2008, y que además por virtud del pago efectuado en febrero de 2021, de acuerdo con sus obligaciones, procedió a informar lo pertinente a las centrales de riesgo para la actualización pertinente, aclarándole que al haberse registrado una mora de 36 meses hasta la fecha del pago de la obligación, la información negativa permanecerá por cuatro años conforme a la normatividad.

De cara a la nueva comunicación emitida por la accionada por virtud del presente amparo, esto es, la que data el 15 de junio de esta anualidad, se tiene que, se le indica la fecha en que fue remitido el reporte *“(…) indicamos que el proceso de generación de cintas a las centrales de riesgo, las mismas son enviadas dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes, en este caso el 11 octubre de 2017 al corte de septiembre de 2017 con la información del comportamiento de pagos del mes inmediatamente anterior”*, se muestra que la notificación previa ocurrió el 2 de septiembre de 2017, mediante el extracto respectivo, así mismo le aclaran que, el archivo *“MODIFICACIONES EN LINEA”* no existe y que no cuentan con ese tipo de

información, ya que *“es el módulo de datacredito (sic) que permite realizar modificaciones manuales en ocasión a una PQR, por lo tanto no se genera archivo para envío a centrales”*; frente al tercer ítem, le reitera que la comunicación previa iba con el extracto de la factura del mes de septiembre de 2017, señalando que, le adjuntan la misma para su verificación y que frente al último punto insisten en que, al haberse enviado la notificación el 2 de septiembre de 2017, y que las cintas magnéticas de los reportes fueron enviadas el 11 de octubre de 2017, es claro que entre dicho lapso pasaron los 20 días que prevé la norma.

Así las cosas, tenemos que la entidad demandada, si bien en con la misiva del 27 de mayo de 2021, no se daba respuesta concreta a las peticiones de la accionante, también lo es, que con la nueva comunicación si dio respuesta de manera concisa y concreta a la solicitud aquí en discusión, puesto que, le da las fechas suplicadas y las razones fácticas de la actualidad del reporte efectuado en su momento, conforme se observa dentro del escrito de contestación dado al presente amparo, aportando para el efecto los comprobantes que dan cuenta de tal situación, circunstancia por la que debe señalarse que, como bien lo tiene sentado la jurisprudencia constitucional, para que una respuesta pueda considerarse dentro de los parámetros contemplados en la Carta Política y en la ley, es menester no solo que sea formal, sino que realmente ofrezca una contestación de fondo, lo que efectivamente ocurrió en este caso, debiéndose resaltar igualmente que la misma debe resolver la inquietud que se plantea, pero no siempre de forma positiva, tal como lo ha dilucidado la Corte Constitucional en la sentencia T-1160 de 2001 donde indicó: *“la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)”*, cuestión que sin duda alguna constituye un hecho superado.

Sobre el particular y el alcance que nuestro legislador le imprimió a esta regla, nuestro alto Tribunal en Sentencia T-038/19 ha dicho:

“Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando

se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”

De lo expuesto, se colige que en la actualidad no existe, si alguna vez existió vulneración o amenaza de los derechos fundamentales incoados por la accionante, perdiendo por lo tanto el amparo invocado su razón de ser, por carencia actual de objeto.

Por último, en cuanto a la entidad vinculada, baste con decir que, conforme a los hechos narrados y peticiones invocadas por la accionante en este asunto, el despacho no avizora que se le esté conculcando derecho alguno por parte de esta, y por ende no emitirá pronunciamiento en su contra.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil del Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR POR HECHO SUPERADO la acción de tutela invocada por la señora MARTA LUCIA HERRERA GAITAN, en virtud a lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

REMITASELE a la accionante copia de la respuesta dada al derecho de petición y que obra en esta actuación.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lourdes Miriam Beltrán Peña', is written over the printed name.

LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA
JUEZ