

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

**JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., veintitrés (23) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

**Clase de Proceso:**            **Acción de Tutela**

**Radicación:**                **110014003024 2024-00440 00**

**Accionante:**                **Yeleiny Patricia Terán Soto**

**Accionado:**                 **Claro Solución Móviles (Comcel S.A.)**

**Derecho Involucrado:** habeas data, derecho de petición, debido proceso y principio de legalidad.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, la JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 199, 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017 y el **Decreto 333 de 2021**, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional.

**ANTECEDENTES**

**Competencia.**

Corresponde a este Despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991, 1069 de 2015, respectivamente, modificado por el Decreto 333 de 2021 “Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares eran repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales”.

**2. Presupuestos Fácticos.**

Yeleiny Patricia Terán Soto interpuso acción de tutela en contra de Claro Solución Móviles, para que se le protejan sus derechos fundamentales al *habeas data*, derecho de petición, debido proceso y principio de legalidad, los cuales considera vulnerados por la accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Reclama por este medio la protección de sus derechos fundamentales invocados, en atención a que la entidad accionada tiene registrado un reporte negativo ante las centrales de riesgo, el que de acuerdo a la Ley 2157 de 2021 borrón y cuenta nueva, no debería visualizarse en su historial crediticio, ya que canceló en el término de los 12 meses de entrada

en vigencia la citada norma y porque hace parte del sector de personas naturales que ejercen actividades comerciales o independientes.

Afirma que la accionada ignora en su respuesta del 8 de abril de 2024 sus peticiones elevadas, por lo que se encuentra en un estado de total indefensión, puesto que tal información distorsiona su imagen ante la sociedad en sus diferentes esferas generándole perjuicios de orden moral o patrimonial.

### **PETICIÓN DEL ACCIONANTE**

Solicitó se le conceda el amparo reclamado y se le ordene a la entidad accionada (1) proceda a dar respuesta positiva o negativa, pero de fondo, (ii) que de no brindar respuesta de fondo y congruente, la entidad elimine todo el registro en el Banco de Datos Datacredito, Cifin, o cualquier otro banco de información, y (iii) que, al dar respuesta, esta sea de fondo, clara, precisa y congruente.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto calendado 15 de abril hogaño, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculadas para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos en la salvaguarda.

**3.2. Claro Solución Móviles** frente a las pretensiones manifestó que, se debe declarar la improcedencia, teniendo en cuenta que esa entidad brindó respuesta clara, oportuna y de fondo a las solicitudes del usuario y por configurarse carencia actual de objeto al haberse dado favorabilidad a la tutelante.

Aseguró que la accionante en desarrollo del contrato celebrado con esa entidad ha presentado dos derechos de petición, uno el 28 de febrero y el otro el 3 de abril de 2024, para lo cual Comcel S.A., contestó cada una de las peticiones presentadas tal y como se evidencia en las respuestas, las cuales se anexan.

Respecto al *Habeas Data*, indicó que esa entidad no ha violado este derecho, ya que toda persona con su comportamiento crea un historial positivo o negativo dependiendo el manejo financiero o comercial de sus obligaciones, y en tal sentido, el reporte corresponde a la realidad financiera, pues, la afectación de su imagen y buen nombre frente a las demás personas, depende de cumplir o no cumplir sus obligaciones financieras, caso que no puede ser imputable a esa entidad.

Afirma que el 9 de febrero de 2016 la accionante suscribió contrato con Comcel S.A., presentando mora en el pago de sus obligaciones contraídas en el año 2018, por tanto, esa entidad cumplió con la normatividad aplicable al reportarla ante las centrales de riesgo.

En cuanto al reporte negativo, manifestó que no existe vulneración o amenaza respecto de los derechos fundamentales alegados por la accionante, ya que se otorgó favorabilidad y, en la obligación N° 1.10289359 se genera modificación sobre el reporte que presenta a nombre de la accionante ante las centrales de riesgo crediticio, por lo tanto, se actualizó como eliminada, por decisión empresarial<sup>1</sup>.

**2.3.** Por su parte, **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** afirmó que el derecho de petición por el cual se duele el accionante en el presente asunto no fue radicado ante la Entidad sino ante un tercero, de manera que, no ha vulnerado ningún derecho fundamental de la señora Yeleiny Patricia Terán Soto.

Que, una vez consultado el historial crediticio de la accionante el 17 de abril de 2024 halló que la señora Yeleiny Patricia Terán Soto reporta:

Obligación No.	289359
Fecha de reporte	27/03/2024
Fuente de la información	<b>CLARO SOLUCIONES MOVILES</b>
Estado de la obligación	Extinta cumpliendo permanencia
Fecha inicio mora	16/12/2018
Tiempo de mora	12 (Más de 360 días)
Fecha Pago / Extinción	27/03/2024
Permanencia hasta	17/03/2026

Explicó que la Entidad no es responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reportan las Fuentes de la información, toda vez que no celebra relaciones contractuales directas con los titulares de la información, de manera que carece de legitimación en la causa por pasiva, toda vez que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información sin instrucción previa de la Fuente.

Finalmente, solicita su desvinculación de la presente acción constitucional.

**2.4.** Por su parte, **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACRÉDITO)** explicó la diferencia de la prescripción extintiva de las obligaciones y la caducidad del dato negativo, informando que, para que opere el fenómeno de la prescripción extintiva de la obligación, es necesario que (i) se presente un incumplimiento continuo de 10 años y, (ii) haya un pronunciamiento judicial que así lo disponga, mientras que, para que opere la eliminación del dato negativo por caducidad es necesario que se constante un incumplimiento continuo de 8 años.

Que una vez realizada la consulta del historial crediticio del accionante encontró que:

<sup>1</sup> Págs. 25 a 28 Doc. 08



Aseguró, que es cierto que la parte accionante registra un dato negativo respecto del histórico de mora de la obligación 10289359 reportada por COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A, y según la fuente de información la parte accionante incurrió en mora durante 47 meses, cancelando la obligación en marzo de 2024, que, por tanto, la permanencia en el registro histórico se visualizará hasta noviembre de 2026.

Por lo tanto, solicita se denieguen las peticiones incoadas en la presente acción de tutela y se proceda con su desvinculación.

## CONSIDERACIONES

### Problema Jurídico.

En orden con la descripción fáctica que sucintamente quedó consignada en líneas superiores, corresponde a este Despacho determinar los siguientes problemas jurídicos: (i) determinar si el derecho fundamental de petición de la señora Yeleiny Patricia Terán Soto fue vulnerado en alguna medida por parte de Claro Solución Móviles (Comcel S.A.), al no haber resuelto oportunamente la solicitud escrita que elevó y, (ii) determinar si es procedente la acción de tutela para amparar los derechos fundamentales al habeas data, al debido proceso, y principio de legalidad de la señora Yeleiny Patricia Terán Soto al no proceder Claro Solución Móviles (Comcel S.A.) con la eliminación del reporte negativo en las centrales de la información.

### Procedencia de la acción de tutela.

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particulares frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

*“(...) la acción de tutela no tiene como propósito servir de mecanismo alternativo o de reemplazar a los medios judiciales ordinarios con los que cuenta todo ciudadano para la protección de sus derechos y la solución de controversias. En este sentido, esta Corporación ha dejado claro que “(...) de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos*

*fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo*

*Así las cosas, la Corte Constitucional ha dado alcance a los preceptos normativos citados, fijando el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela frente a los mecanismos judiciales ordinarios, de forma que esta acción constitucional sólo procederá i) cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, ii) cuando existiendo un medio de defensa judicial ordinario este resulta no ser idóneo para la protección de los derechos fundamentales del accionante o iii) cuando, a pesar de que existe otro mecanismo judicial de defensa, la acción de tutela se interpone como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un perjuicio irremediable<sup>2</sup>. Bajo los dos primeros supuestos, se ha entendido que la acción de tutela funge como mecanismo principal y, en el segundo, desplaza al mecanismo judicial ordinario, mientras que en el tercer caso la tutela es un mecanismo transitorio que no impide el ejercicio de acciones ordinarias”.*

#### **Derecho al habeas data.**

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.

*“(...) en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y 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 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 (C.C. T 167/2015)*

#### **El término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos.**

Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Siendo dato positivo encontrarse al día con las obligaciones y por dato negativo, hallarse en mora en sus cuotas o en sus obligaciones.

<sup>2</sup> C.C. T – 061 de 2013, T – 269 de, T – 313 de 2011, Reiteración 051/2016.

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”.*

*Respecto a las obligaciones insolutas, esta Corporación explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, 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 (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción”.*(Subraya fuera de texto)<sup>3</sup>

### **El derecho fundamental de petición y su protección por el ordenamiento constitucional colombiano.**

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece como derecho fundamental de todos los ciudadanos, el de poder presentar peticiones de manera respetuosa ante las autoridades con el fin de que sean absueltas de manera pronta sus inquietudes de interés general o particular.

Se tiene entonces, que el derecho de petición se erige como uno de los ejes articuladores de una sociedad respetuosa de los derechos de las personas. Como se ha decantado en la jurisprudencia constitucional, el citado derecho tiene las siguientes características: a) es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, b) su núcleo esencial está constituido por la respuesta pronta y oportuna de la cuestión, c) la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario sin que ello implique una aceptación de lo solicitado, d) procede frente a las autoridades públicas y, también frente a los particulares, e) la autoridad cuenta con 15 días para resolver de fondo (art. 14 C.C.A), debiendo, de no ser posible dar respuesta en dicho término, explicar los motivos y señalar un nuevo término para contestar, atendiendo al grado de dificultad o a la complejidad de la petición, y e) la configuración del silencio administrativo no libera de la obligación de responder, como tampoco exonera la falta de competencia de la entidad.

Conforme a lo anterior, el legislador en aras que las entidades privadas y los particulares se ajustaran a los lineamientos legales, debido a que no solamente las entidades públicas tienen el deber de respetar y salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, sino también es de obligación por cuenta de las de carácter privado y los particulares; por

<sup>3</sup> C.C. T 658 /2011.

ello consideró que así mismo como las entidades públicas, las de carácter privado y los particulares debían de contestar los escritos de petición dentro del mismo término y bajo los mismos lineamientos, tal como quedó dispuesto en el artículo 32 de la ley 1755 de 2015, que modificó el Título II del Capítulo II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

## 5. Caso concreto.

**5.1.** De cara con el primer problema jurídico planteado en líneas superiores, es menester reiterar que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley, por lo tanto, el no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite al peticionario acceder a la acción de tutela.

No obstante, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y, de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante<sup>4</sup>.

Corolario a lo anterior, la misma Corporación Constitucional, en Sentencia T-997 de 2005 señaló:

*“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.*

Así las cosas, descendiendo al caso en concreto y conforme a la documental allegada al plenario, observa el Despacho que en el escrito tutelar, la accionante afirmó que elevó derecho de petición ante Claro Solución Móviles (Comcel S.A.), y, para corroborar ello allegó las siguientes pruebas: (i) petición dirigida a Claro Solución Móviles sin fecha<sup>5</sup>, ni constancia de envío, (ii) pantallazo paz y salvo y (iii) Guía de usuario datacrédito experian.

Pese a lo anterior, advierte esta Judicatura que, si bien la señora Yeleiny Patricia Terán Soto afirma en su texto de amparo que la peticionada Claro Solución Móviles (Comcel S.A.) no ha otorgado respuesta positivas o negativa de fondo, lo cierto es que, de las pruebas enunciadas en el párrafo

<sup>4</sup> Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011: “Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

<sup>5</sup> Págs. 12 a 26 Doc. 02

anterior no se configura la existencia de una vulneración al derecho fundamental de petición, por cuanto las pruebas carecen de alguno de los extremos fácticos explicados *ab initio* para la prosperidad de la acción de tutela.

Pues bien, en lo que respecta a la recepción de la petición, advierte esta Judicatura que la misma carece de la fecha cierta de presentación ante la entidad, pues, no se coloca dentro del texto, ni se allega la prueba de envío para contabilizar el término con el que contaba la accionada para dar respuesta.

Como consecuencia de los anteriores defectos fácticos, este Despacho mediante proveído de fecha 15 de abril de 2024, requirió a la accionante para que ente otras cosas allegara prueba de la radicación del derecho de petición que manifestó haber radicado ante la entidad accionada, en la que se visualizara la fecha de envío y el acuse de recibo correspondiente, ello, con el objetivo de esclarecer si el documento adjunto al escrito de tutela corresponde a la misma petición dirigida a Claro Solución Móviles (Comcel S.A.), pese a ello, la señora Yeleiny Patricia Terán Soto se abstuvo de efectuar la aclaración requerida.

Por consiguiente, se impide amparar el derecho fundamental de petición del actor y, en consecuencia, ordenarle a la encartada Claro Solución Móviles (Comcel S.A.), a resolver de fondo, congruente y completamente los pedimentos de la accionante cuando, el Despacho desconoce a ciencia cierta cuál fue la fecha de radicación de las solicitudes elevadas por la señora Yeleiny Patricia Terán Soto en su misiva, razón por la cual no quedará camino diferente que el de negar el amparo al derecho fundamental de petición de la accionante.

Aunado a lo anterior y, en gracia de discusión, no puede pasarse por alto que, en el informe rendido por Claro Solución Móviles (Comcel S.A.) con ocasión a la presente acción constitucional, se tiene que, el 18 de marzo de 2024 emitió respuesta a una petición de la accionante la cual fue notificada a la dirección electrónica [correnotificacionesaj@gmail.com](mailto:correnotificacionesaj@gmail.com), misma que figura como correo autorizado por la peticionaria en el escrito tutelar, y el 8 de abril de 2024 contestando otro derecho de petición dirigido a la accionante a la misma dirección electrónica; que en el contenido de su contestación se avizora que la peticionada suministró información relacionada con el objeto de tutela y, en todo caso, en la contestación a la presente acción constitucional Claro Solución Móviles (Comcel S.A.) manifestó que procedió a eliminar el reporte negativo de la obligación No. 1.10289359 ante las centrales de información<sup>6</sup>.

**5.2.** Ahora bien, en lo que respecta al segundo problema jurídico planteado, antes de resolver de fondo el mismo, se debe determinar si en el presente caso se cumple el requisito de procedibilidad de la acción de tutela.

Como se indicó en el marco normativo de esta providencia, es presupuesto fundamental que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que

---

<sup>6</sup> Pág. 2 y 25 a 28 Doc. 08

considera errónea, de manera previa a la interposición del amparo constitucional; solicitud que, según ha precisado la jurisprudencia constitucional, también debe haber sido formulada ante la entidad Fuente de la Información.

En ese orden y en aras de dar avance a la presente acción constitucional, esta Judicatura en el ordinal 4° del proveído de fecha 15 de abril de 2024 requirió al accionante para que, entre otras cosas acreditara *“la solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato de la información que considera errónea ante las aquí accionadas, conforme dispone los arts. 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el inc. 1° del art. 6° del Decreto 2591 de 1991”*, pese a ello, la señora Yeleiny Patricia Terán Soto se abstuvo de atender el requerimiento efectuado.

Así las cosas, de la documental obrante en el plenario, no se encuentra prueba alguna que acredite que la señora Yeleiny Patricia Terán Soto hubiese solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización de la información ante Experian Colombia S.A. (Datacrédito), Cifin S.A.S. (Transunión), pues, además de que no fue probado, estas en sus contestaciones tampoco aseguran haber recibido solicitud alguna para tales fines por parte de la accionante.

En tal virtud, al no acreditarse el requisito de procedibilidad de la acción de tutela para estudiar el derecho fundamental al habeas data, no queda camino diferente que el de declarar improcedente su amparo.

Sin perjuicio de lo anterior, en este punto, es necesario dejar plasmado que Claro Solución Móviles (Comcel S.A.) en el escrito de su contestación de la presente acción constitucional manifestó haber eliminado el reporte negativo de la señora Yeleiny Patricia Terán Soto en las centrales de información, circunstancia que aunque no ha sido confirmada por las centrales de información aquí vinculadas, lo cierto es que se allegó copia del diligenciamiento del formulario respectivo, como obra en las páginas 25 a 28 del documento digital 08.

**5.3.** Finalmente, cabe destacar que, de los hechos y de las pretensiones esgrimidas en el escrito tutelar no se logra establecer la vulneración y/o afectación de los derechos fundamentales al habeas data, derecho de petición, debido proceso y principio de legalidad del accionante, en consecuencia, habrá de denegarse su amparo respecto de dichas garantías.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

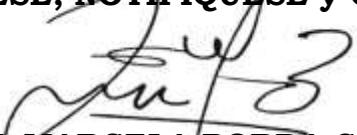
### **RESUELVE:**

**PRIMERO. – NEGAR** el amparo reclamado por Yeleiny Patricia Terán Soto, conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO.** - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**TERCERO.** - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**



**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ.**  
Juez