

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.,  
(Juzgado Cuarenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio)  
-Acuerdo PCSJA18-11127-

---

Bogotá, D. C., doce (12) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Acción de Tutela N° 11001400642021-0104900 de JOSE ORLANDO ALONSO BENAVIDES contra CLARO SOLUCIONES MOVILES.

ASUNTO

Surtido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela referida.

La petición y los hechos

ANTECEDENTES

El señor José Orlando Alonso Benavides, presentó acción constitucional, conforme lo reglado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, en contra de Claro Soluciones Móviles, con fundamento en los hechos que se relacionan a continuación:

Indica que el 9 de julio de 2021, remitió derecho de petición a la entidad accionada, con la finalidad de que verificara la vulneración al derecho fundamental HABEAS DATA, en virtud la entidad lo tiene registrado con reporte negativo ante las centrales de riesgo, afectándole el derecho al buen nombre y habeas data, pues no puedo acceder a ningún tipo de vínculo comercial.

Añade que la entidad le respondió el día 29 de julio de 2021, pero no hizo referencia a sus peticiones, enfatizando en el numeral tercero de su petición:

*"Solicito que la fuente aporte el desglose de los rubros que se incorporaron al valor cobrado en el mes que entré en mora y me aporte la fórmula que utilizaron para llegar a dichos valores. Adicional*

*solicito que me envíe el cálculo mes a mes desde que inició la obligación de la incorporación de intereses anuales y mensuales en todos los extractos y me demuestren que en esos cálculos cumplieron con el incremento aprobado por el Gobierno para cada trimestre desde que inició la mora."*

## DERECHOS VIOLADOS Y PETICIÓN

Indicó el promotor del amparo, que la conducta de la accionada, vulnera el derecho fundamental al derecho de petición, por lo que solicita al despacho ORDENAR a la entidad CLARO SOLUCIONES FIJAS, que se le envíe la información solicitada.

## ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante proveído calendado cinco (05) de octubre de dos mil veintiuno (2021) se admitió la acción de la referencia, solicitando a la accionada que en el improrrogable término de un (1) día, contado a partir del recibo de la comunicación, se pronuncie sobre los hechos en los que se soporta la presente acción y anexe la documentación pertinente, para la pronta y adecuada resolución de la tutela, vinculando además a CIFIN S.A.S. (TransUnion®) y a EXPERIAN COLOMBIA S.A.

En atención al requerimiento del juzgado:

- **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** a través de su representante legal manifiesta en la contestación de la acción constitucional, que la obligación No 1.00454836, se encuentra actualizada como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo DATA CREDITO EXPERIAN anexando el histórico, así mismo adjunto la comunicación GRC 2021 del 6 de octubre de 2021, por medio de la cual se le dio una nueva respuesta a la petición.

Añade que el pasado 26 de agosto el tutelante interpuso una acción de tutela por los mismos hechos, ante el Juzgado Primero Penal Municipal de Yopal, el cual negó la tutela por hecho superado.

- **CIFIN S.A.S. (TransUnion®)** manifiesta a través del apoderado general, que de conformidad con el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información; sin embargo, aclara que no hay dato negativo en el reporte citado por el accionante.

- **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** Guardó silencio.

## V. CONSIDERACIONES

### LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela, prevista por el artículo 86 de la Constitución Política es un mecanismo procesal específico y directo, cuyo objeto consiste en la efectiva protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública, o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones determinadas específicamente en el Decreto 2591 de 1991. La finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierna se configure.

Dentro de las características esenciales de esta acción se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez, la primera, refiere a que tan solo resulta procedente instaurarla en subsidio o a falta de instrumento constitucional o legal diferente, susceptible de ser alegado ante los Jueces; esto es, cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda a que la acción de tutela debe tratarse como mecanismo de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza.

### HABEAS DATA

El habeas data es una acción jurisdiccional propia del derecho, normalmente constitucional, que confirma el derecho de cualquier persona física o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

La Ley 1266 de 2008, contiene las disposiciones generales del hábeas data, regulación y manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios entre otros, su objeto se encuentra contenido en el

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la

información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

## DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Carta Política consagra el derecho de petición y de su contenido emerge que éste encierra dos elementos de su esencia, así: Una pronta respuesta por parte de la autoridad y una decisión material, de fondo, sustantiva y en todo caso clara y precisa. Una respuesta tardía, así como una vaga, lesiona el núcleo esencial de este derecho, al punto que no constituye solución al derecho de petición.

Por supuesto que la respuesta que la persona reclama no necesariamente debe ser positiva, pues lo que la Carta Política exige es una decisión oportuna, de fondo, clara y precisa, más no una respuesta favorable al solicitante, pues ello significaría nada menos que confundir el continente con el contenido: La respuesta a una petición con una decisión favorable.

Por lo anterior conforme a reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de protección del derecho de petición deben estudiarse los siguientes puntos:

“...la respuesta esperada a la petición “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”.

Por tanto, el núcleo esencial de este derecho fundamental, reside en la resolución pronta y oportuna de la situación presentada por el petente y se satisface cuando “*se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido*”. Así se ha señalado que “*es evidente que el contenido del derecho de petición no involucra el sentido de la respuesta, como quiera que aquel “es diferente de lo pedido*”.

De modo que, si bien la respuesta no siempre ha de ser favorable a los intereses del peticionario, lo mínimo que puede esperar el petente es la manifestación, según criterio de la entidad, de si tiene o no derecho a lo reclamado. Lo cual no excluye que además de la respuesta, se suministre información relacionada que complementa lo deseado por el peticionario y de esta forma pueda discutir sus derechos ante la jurisdicción pertinente.

Del mismo precepto constitucional, se desprende que el ejercicio del derecho de petición es una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 C.P.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como el debido proceso, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

## EL CASO EN CONCRETO

Con la presente acción constitucional, pretende el señor José Orlando Alonso Benavides, que la entidad accionada le dé respuesta al derecho de petición radicado el 9 de julio de 2021, en el que solicita le verifiquen por qué lo tiene registrado con reporte negativo ante las centrales de riesgo, toda vez que considera que le están afectando el derecho al buen nombre y habeas data, como quiera que no ha podido acceder a ningún tipo de vínculo comercial.

De otro lado y con base en las respuestas dadas a esta acción constitucional se tiene que la accionada indicó que respecto a la obligación No 1.00454836, se encontró que dicho reporte se encuentra actualizado, reflejando pago voluntario, sin histórico de mora ante centrales de riesgo y respecto al derecho de petición, informaron que se había emitido respuesta el 6 de octubre de 2021, vía email asesorespyo@gmail.com, correo electrónico que coincide con el registrado en el escrito de tutela; empero y pese a lo anterior si bien es cierto, se vislumbra en los anexos la respuesta aludida. también lo es que no se evidencia la notificación de esta respuesta. (el envió del derecho de petición al correo del accionante)

Es decir, que la argumentación de la accionada en el escrito de contestación de tutela en la que señalo haber modificado el reporte negativo ante las centrales de riesgo, se confirma con la respuesta dada a esta acción constitucional, por parte de la central de riesgo TransUnion, entidades estas que fuera vincula a esta acción constitucional y quienes señalo que el accionante no registra reporte de carácter negativo.

Luego, si bien es cierto Claro Soluciones Fijas, actualizo el historial ante las entidades de riesgo y que se generó respuesta al derecho de petición, también lo es que el mismo no fue notificado al accionado; por lo que de cara a lo anterior, esta sede judicial tutelara el amparo constitucional deprecado.

## VI. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Sesenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C., (Juzgado 46 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

## RESUELVE

**PRIMERO:** TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado **José Orlando Alonso Benavides**, en contra de **Claro Soluciones Móviles** conforme las razones esbozadas en la parte considerativa de esta providencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR al representante legal del **Claro Soluciones Móviles** que, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, si aún no lo ha efectuado, notifique en debida forma la respuesta a la solicitud formulada el día 9 de julio de 2021.

**TERCERO:** Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** En la oportunidad legal correspondiente, por secretaria envíese el expediente a la ilustrada Corte Constitucional para su eventual revisión, en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991, en caso de no ser impugnada.

Notifíquese y Cúmplase,

**LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO**  
**JUEZ**

Firmado Por:

Liliam Margarita Mouthon Castro

Juez

Juzgado Municipal

Civil 064

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:

72c88d66416cc796ea48429acde059639890afe4fe1ce0591400f3e3b95c3a84

Documento generado en 12/10/2021 10:34:27 AM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>