

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO.



JUZGADO CATORCE (14) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA
MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D. C.

BOGOTÁ D.C. 5 de junio de 2020.

ACCIÓN:	TUTELA
NO. RAD:	2020-00484-00
ACCIONANTE:	SANDRA MILENA PEÑA CASTILLO
ACCIONADO:	COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A. (CLARO COLOMBIA)

Cumplido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1. HECHOS RELEVANTES Y PRETENSIONES

1.1. Expuso la accionante que adquirió algunos productos ofrecidos por CLARO COLOMBIA, cuyos valores pecuniarios pagó en su totalidad habiendo recibido el “paz y salvo” correspondiente emitido por dicha empresa.

Pese a lo anterior, refirió que actualmente se encuentra reportada negativamente ante las centrales de información por parte de la mencionada sociedad; afirmando que no fue notificada previamente de dicho reporte, ni se le avisó la existencia de alguna obligación pendiente de pago, la cual desconoce.

Sobre esa misma base, aseveró que necesita acceder a los servicios financieros, pero le ha resultado imposible ante la existencia del aludido reporte negativo; clarificando finalmente que aun cuando formuló la reclamación del caso por vía de petición a CLARO COLOMBIA para que corrigiese su actuación, esa empresa se negó a realizar la actualización crediticia ante los operadores de información financiera.

1.2. En razón a lo anterior, pretende la accionante que se ordene a EXPERIAN COLOMBIA S. A. – DATACRÉDITO y CFIN SAS – TRANSUNION que eliminen de su historial cualquier reporte negativo que exista a su nombre en relación con las obligaciones adquiridas otrora con CLARO COLOMBIA, puesto que no se dio cumplimiento a lo establecido en el art. 12 de la Ley 1266 de 2008.

2. NOTIFICACIÓN E INFORME

Habiendo sido debidamente notificados mediante comunicación electrónica del escrito de tutela y su admisión, la sociedad accionada y las vinculadas procedieron así:

2.1. EXPERIAN COLOMBIA S. A. relató que una vez consultada la historia de crédito de la accionante el 1 de junio hogañó, la misma mostró que registra lo siguiente:

```
-DUDOSO RECAUDO *CTC CLARO SOLUCION 202004 N01815324 201111 201201 PRINCIPAL
MOVILES ULT 24 -->[DDDDDDDDDDDD] [DDDDDDDDDDDD]
25 a 47-->[DDDDDDDDDDDD] [DDDDDDDDDDDD]
ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=086 CLAU-PER:000
```

Refiriendo que de ese modo se pudo constatar que reporta una obligación impaga con CLARO COLOMBIA, según la información proporcionada por tal empresa.

De esa manera, resaltó que es CLARO COLOMBIA quien tiene una relación directa con el titular y conoce el estado de la obligación, por lo que en caso de existir alguna imprecisión en el estado de la obligación que difiera con el dato registrado, corresponde a esa sociedad proceder a informar a EXPERIAN COLOMBIA S.A. la novedad para que pueda proceder con la actualización, puesto que ese operador no puede modificar de forma autónoma los datos que se controvierten, dado que estos fueron registrados en la base de datos con el lleno de requisitos previsto en la ley.

2.3. Por otro lado, CIFIN SAS – TRANSUNION informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 01 de junio de 2020, a nombre de SANDRA MILENA PEÑA CASTILLO, frente a la fuente CLARO SOLUCIONES MÓVILES se evidenció lo siguiente:

“Obligación No 815324 con CLARO SOLUCIONES MÓVILES en mora con vector de comportamiento 12, es decir entre 360 y 539 días de mora.”

En ese sentido, manifestó que según lo previsto en el art. 8º num. 2º y 3º de la Ley 1266 de 2008, las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información, por lo que CIFIN SAS – TRANSUNION no lo puede hacer de manera unilateral, y tampoco es la encargada efectuar el aviso previo al reporte negativo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008,

Por último, replicó que la petición menciona en el escrito de la tutela no fue presentada ante ese operador, y una vez revisado su sistema de quejas y reclamos (SQR) no se evidenciaron peticiones radicados por la accionante.

2.4. Finalmente, debe destacarse que se la accionante no acató el requerimiento efectuado en el numeral 5º del auto admisorio de este asunto; y por su parte, COMUNICACIÓN CELULAR S.

A. COMCEL S. A. (CLARO COLOMBIA) se abstuvo de rendir el informe que le fue solicitado.

II. CONSIDERACIONES

1. DE LA COMPETENCIA

Conforme a lo dispuesto en los Decretos 2591 de 1991 y 1069 del 2015, este despacho es competente para conocer y decidir respecto de la presente acción.

2. DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El constituyente de 1991 consagró en el art. 86 de la carta de derechos la tutela como especial figura del ordenamiento jurídico colombiano, cuyo procedimiento es eficaz para la defensa y protección de los derechos constitucionales fundamentales, por lo que ésta acción constitucional tiene la característica de ser subsidiaria y residual, o sea, que solo procede cuando el afectado por la vulneración o amenaza del derecho no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, lo cual debe estar debidamente acreditado en el proceso.

Bajo tal supuesto, este amparo constitucional fue consagrado para restablecer los derechos fundamentales conculcados, o para impedir que se consume su violación, si se trata apenas de una amenaza, porque, de todas maneras, según ha señalado desde hace un par de décadas la Corte Constitucional, *“su presupuesto esencial, insustituible y necesario, es la afectación -actual o potencial- de uno o varios de tales derechos, que son cabalmente los que la Carta Política quiso hacer efectivos, por lo cual la justificación de la tutela desaparece si tal supuesto falta”*¹, de manera que es la herramienta que puede ser utilizada por las personas cuando quiera que sus derechos constitucionales fundamentales se encuentren vulnerados, o para evitar su vulneración, siempre que se encuentren reunidos los requisitos de procedencia previstos en la disposición constitucional antes mencionada, desarrollada a través del Decreto 2591 de 1991.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Como primera medida, habrá de establecerse si la accionante agotó el requisito de procedibilidad de la acción de tutela para la rectificación de la información que ante los operadores de información reposa a su nombre, conforme los numerales 6° y 7° del Art. 42 del Decreto 2591 de 1991, para que resulte procedente la intervención del juez constitucional a efecto de lograr tal rectificación de la información que considera errónea; y de ser así, se procederá a determinar si la sociedad accionada o alguna de las vinculadas vulneraron su derecho fundamental al habeas data, puntualmente en cuando al cumplimiento del lleno de requisitos

¹ Sentencia T-579 de 1997.

legales para reportar información negativa a su nombre, y en especial, aquel referente a la remisión previa de comunicación a la titular de la información, según dispone el Art. 12 de la Ley 1266 de 2008.

4. DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA

La jurisprudencia ha desentrañado el lenguaje del artículo 15 de la Constitución Política, contenido del derecho fundamental al hábeas data, señalando que el mismo *"...confiere, según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio."*²

Así, la Corte ha expresado que el hábeas data supone un límite a *"la actividad de las entidades administradoras de bases de datos, las regulaciones internas, los mecanismos técnicos para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, seguridad y divulgación de los datos personales y la reglamentación sobre usuarios de los servicios de las administradoras de las bases de datos"* las cuales, por mandato constitucional, deben regirse *"por los principios de libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación, finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad"*³.

Por tanto, en virtud del derecho fundamental al hábeas data, es obligación constitucional de las entidades administradoras de bases de datos recopilar y circular datos (i) veraces y oportunos, (ii) relevantes e indispensables para el cumplimiento de los fines del banco de información y (iii) que hayan sido obtenidos con el consentimiento del titular.

De esa manera, es claro que la acción de tutela es procedente para la protección de los derechos fundamentales al buen nombre y de hábeas data, siempre y cuando se encuentre agotado el requisito previo señalado por la ley, consistente en que el extremo accionante hubiere efectuado una solicitud previa a la entidad correspondiente para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que se tiene a su nombre.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, que dicta las disposiciones generales relativas al derecho de hábeas data y que regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, el cual señala en su artículo 16 que *"Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un Banco de Datos debe ser*

² Sentencia T-164 de 2010

³ Sentencia C-748/11

objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador (...) 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".

Así como lo previsto en la Ley 1581 de 2012 que prevé en el art. 15 que *"El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento ..."*, y en su art. 16 puesto que allí se indica que *"El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento."*

5. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD – HABEAS DATA

Frente a la procedencia de la presente acción constitucional, se tiene que el Decreto 2591 de 1991 en su artículo 42 estableció los casos en los cuales procede la acción de tutela contra particulares, y más precisamente, señala en su numeral 6° que ésta procede en contra de acciones u omisiones de particulares *"cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución"*.

Seguidamente, el numeral 7° del mismo canon normativo establece que *"[c]uando se solicite rectificación de informaciones inexactas o erróneas. En este caso se deberá anexar la transcripción de la información o la copia de la publicación y de la rectificación solicitada que no fue publicada en condiciones que aseguren la eficacia de la misma"*, preceptos normativos de los cuales emerge que antes de acceder a la acción de tutela, se debe solicitar la rectificación de la información ante la respectiva entidad.

Frente a este particular, se ha señalado que *"[e]n atención al carácter subsidiario de la tutela; a la previsión del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que refiere la solicitud de actualización y rectificación de la información en concordancia con el artículo 15 Superior; y a los mecanismos específicos de actualización, supresión y corrección de datos registrados en bases de datos previstos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia constitucional ha establecido como presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, previo a la interposición del mecanismo de amparo constitucional."*⁴

⁴ Sentencia T-139 de 2015.

Siendo menester recordar también que “en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumple cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiese hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que sea necesario hacerla ante la central de riesgo”⁵, por lo que la Corte Constitucional ha recalcado que “[e]sta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan. (...) Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.”⁶ (Se subraya)

En tal sentido, se observa que con el escrito incoativo del resguardo la señora SANDRA MILENA PEÑA CASTILLO aportó la respuesta emitida por EXPERIAN COLOMBIA S. A. – DATACRÉDITO frente a la reclamación que al parecer formuló el 29 de abril de 2020 ante ese operador de información en punto a la obligación reportada negativamente por COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A. (CLARO COLOMBIA) derivada de la cuenta No. 000000001.01815324 y a la que correspondió el No. 3850746; sin embargo, no acreditó la formulación de dicha solicitud de rectificación frente a tal fuente de información, situación ésta que fue advertida desde la admisión misma de la acción de tutela, puesto que allí se requirió a la tutelista con miras a que allegase “prueba del agotamiento del requisito de procedibilidad frente a COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A. (CLARO COLOMBIA), conforme lo normado en el art. 42 num. 6° del Decreto 2591 de 1991, concordante con el art. 16 de la Ley 1266 del 2008.”

Y por ese motivo, no podría tenerse por agotado el requisito de procedibilidad aludido en líneas precedentes frente a la sociedad accionada, esto es, COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A. (CLARO COLOMBIA), pues como se dijo, la accionante, en el curso de este asunto, no probó haber elevado la solicitud en ejercicio de su derecho fundamental al habeas data pese a que fue expresamente requerida con esa finalidad, razón suficiente para que se niegue la solicitud de amparo formulada en atención a su improcedencia, pues en múltiples oportunidades ha enfatizado la Corte constitucional en cuanto a que para ello es forzoso que el titular de la información solicite a la entidad privada (fuente) respectiva conocer, actualizar o rectificar los datos que sobre éste reposen ante los operadores de tal información o en archivos de entidades públicas o privadas y que dicha petición no hubiere sido debidamente atendida⁷.

⁵ Sentencia T-657 de 2005.

⁶ Sentencia T-883 de 2013

⁷ Véanse al Respecto las Sentencias T-947 de 2008, T-164 de 2010, T-421 de 2009, T-811 de 2010 y/o T-017 de 2011.

III. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones el JUZGADO CATORCE (14) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ, administrando justicia en nombre de la República y por expreso mandato de la Constitución Política de Colombia y la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la Acción de Tutela impetrada por SANDRA MILENA PEÑA CASTILLO contra COMUNICACIÓN CELULAR S. A. COMCEL S. A. (CLARO COLOMBIA), por la motivación expuesta en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR la notificación del presente fallo a los interesados por el medio más eficaz informándoles el derecho a impugnarlo de los tres (3) días siguientes a su conocimiento.

TERCERO: DISPONER que, en caso de no ser impugnado, vaya el fallo y expediente dentro del término legal, a eventual revisión de la Honorable Corte Constitucional.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



NIDIA YINET AREVALO MELO
JUEZ