

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

### JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, seis (6) de diciembre de dos mil veintidós (2022)

Decide el despacho, en primera instancia, la acción de tutela radicada bajo el No. 6800014088014-2022-00128-00, instaurada por JORGE ORDUZ ARIZA en contra de CLARO SERVICIO MOVIL, vinculándose de oficio a CIFIN S.A.S. (TransUnion) y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO.

#### ANTECEDENTES

El accionante fundamenta la demanda en los siguientes hechos:

*“Yo Jorge Orduz Ariza tome un plan pos pago con la empresa Claro el día 11 del mes de Abril del año 2006 el cual era por un valor de 60 mil pesos mensuales se canceló en su debido momento. Señor JUEZ cual sería mi asombro que después de 16 años encuentro en mi datacredito y CIFIN un reporte negativo por parte de la empresa Claro y es debido al plan que adquirí con dicha empresa en el año 2006 dicho reporte me ha perjudicado y me está perjudicando en estos momentos debido a que me han cerrado los créditos y han acabado con mi vida crediticia durante 16 años.*

*SEÑOR JUEZ yo Jorge Orduz Ariza nací el 12 de octubre de 1956 soy un adulto mayor sin pensión sin seguridad social y vivo del diario vivir solo he recurrido a créditos en la calle del gota a gota o paga diario por que estos señores de Claro me tienen bloqueado por la suma de 130 mil pesos valor el cual no me explico de donde sale si tenía un plan de 60 mil pesos. He hecho derechos de petición de los cuales han hecho caso omiso y no ha solucionado mi problema.*

*He hecho derechos de petición a la CIFIN y data crédito los cuales tampoco me han solucionado nada.*

*Los señores de Claro se han empecinado contra mí para ellos no existen las prescripciones ni la ley del Borrón y Cuenta nueva.*

*SEÑOR JUEZ hoy acudo ante Usted para que me ayude.”*

#### SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

**Accionante:** JORGE ORDUZ ARIZA, identificado con cédula de ciudadanía No. 13.844.635.

**Accionada:** CLARO SERVICIO MOVIL.

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

**Vinculadas:** CIFIN S.A.S. (TRANSUNION) y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-  
DATA CRÉDITO.

## FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

El accionante solicita expresamente ser borrado de DATA CREDITO y CIFIN y toda central de riesgo, actualizar su puntuación del score, y que CLARO SERVICIO MOVIL sea investigada por ese accionar tan violento en su contra que ha destruido su vida crediticia.

## RESPUESTAS DE LA ENTIDAD ACCIONADA Y VINCULADAS

### COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

Viviana Jiménez Valencia, representante legal de la entidad, se pronunció refiriendo que en el sistema de información de COMCEL S.A. registra a nombre de JORGE ORDUZ ARIZA una obligación de servicio móvil 1.45351923 adquirida el 11 de abril de 2006 y fue desactivada el 31 de diciembre de 2018, a la fecha la adeuda la suma de \$130.960 correspondiente a las facturas de septiembre a noviembre de 2018, razón por la cual la obligación registra bajo la denominación de dudoso recaudo ante centrales de riesgo como se evidencia:

Nombres y Apellidos del Titular ORDUZ ARIZA JORGE	Tipo de Identificación Cédula de Ciudadanía y NUP	Número de Identificación 13044635	Nombre del Suscriptor CLARO SERVICIO M
Número de Obligación 00600001.45351923	Tipo de Cartera CTC	Código del Suscriptor 230004	Número de Caso AL0034156016

---

**Información de la Obligación**

Fecha de Apertura 2006-04-11	Fecha Vencimiento 2006-06-30	Novedad Dudoso recaudo	Fecha Novedad 2019-05-31
Estado de Cuenta Dudoso recaudo	Fecha Estado Cuenta 2022-10-31	Garante/Tipo de Deudor Principal	Periodicidad de Pago MENSUAL
Estado Origen Normal - Creación por apertura	Situación/Estado del Titular Normal	Oficina de Radicación	Tipo de Garantía Cta
Tipo de Moneda Legal	Saldo Actual 130	Valor Cuota 0	Fecha Pago Cuota
<del>Saldo en Mens</del>	<del>Último Mens</del>	<del>Tar. Cartera</del>	<del>Cu. Recaudos Mensual</del>

**Forma de Pago**

Forma de Pago ACTIVO VIGENTE	Tipo de Obligación CONSUMO
---------------------------------	-------------------------------

---

**Vector Comportamiento** Últimos 47 meses (6/2015 a 4/2019) Contratar

Años	Dic	Nov	Oct	Sep	Ago	Jul	Jun	May	Abr	Mar	Feb	Ene
2019									M125+	M125+	M125+	M90
2018	M90	M90	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
2017	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
2016	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
2015	N	N	N	N	N	N	N					

Sobre la permanencia del dato negativo ante centrales de riesgo citó el artículo 13 de la ley 2157 de 2021, así:

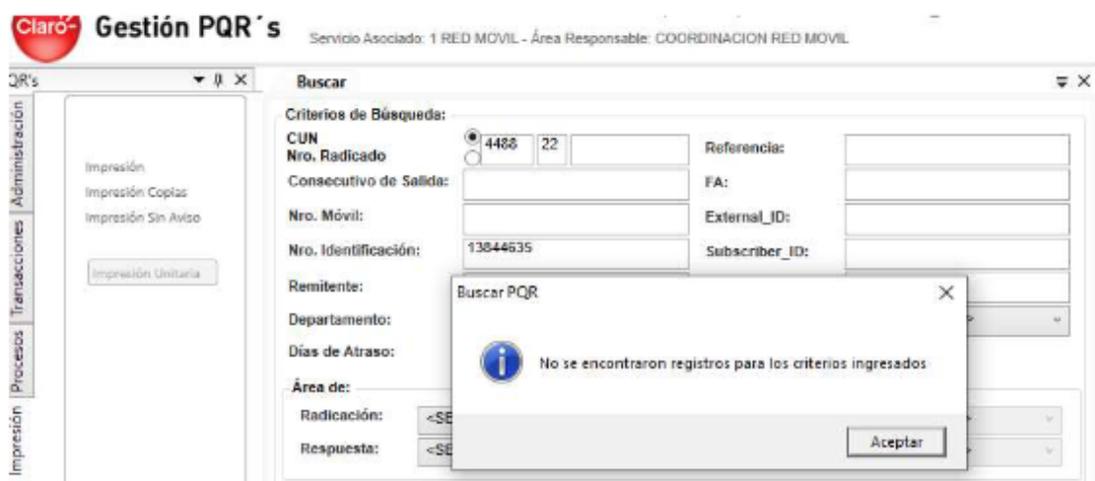
RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

*“Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. 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, seregirán 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 ésta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación.”*

Considera que en este caso los reportes se derivan directamente del incumplimiento contractual del accionante que actualmente adeuda la suma de \$130.960, quien pretende beneficiarse de su propia culpa, esto es su incumplimiento.

Agregó que el tratamiento de datos se desarrolló conforme la ley 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2157 de 2021 sin constatarse ninguna irregularidad, ni inconsistencia como lo alega la parte accionante.

En lo concerniente a la vulneración del derecho de petición advirtió que no se evidencia en el sistema de información petición alguna radicada por el accionante con relación al reclamo de la tutela y adjuntó:



Por lo anterior, solicita la declaratoria de improcedencia del derecho fundamental de petición al no obrar en el expediente certificación o constancia que acredite que el accionante dirigió petición ante la entidad accionada.

Respecto del derecho de habeas data y debido proceso expuso que mediante contrato de solicitud de servicio con COMCEL S.A. se autorizó de manera expresa e irrevocable para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y del manejo de las obligaciones contraídas. Además, adjuntó la comunicación previa enviada al señor ORDUZ ARIZA sobre el reporte a centrales de riesgo de fecha 22 de agosto de 2018, 22 de septiembre de 2018, 22 de octubre de 2018 a la dirección aportada en el contrato de servicios:

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

Peticionó estimar las actuaciones realizadas por la entidad, aceptar lo alegado y negar el amparo deprecado.

### **CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN)**

Jaqueline Barrera García, apoderada general de la sociedad CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN), contestó indicando que el derecho de petición base de la acción de tutela de la referencia fue presentado a un tercero (CLARO SOLUCIONES MÓVILES y CIFIN S.A.S.) y no a la entidad que representa, y por ello la sociedad no ha violado derecho alguno, lo que implica la desvinculación de las diligencias al no configurarse la legitimación en la causa por pasiva, entendida como requisito que exige la presencia de un nexo de causalidad entre la vulneración de los derechos del demandante y la acción u omisión de la autoridad o el particular demandado.

Señaló que si bien en los anexos la parte actora adjunta un derecho de petición dirigido, entre otros, a CIFIN S.A.S., la entidad no recibió dicha solicitud de fecha 10 de octubre de 2022, en ninguna de los canales autorizados, y por ende, no ha trasgredido el derecho fundamental invocado, sin que se aporte prueba sumaria que acredite la radicación de la petición. Adjuntó el soporte del aplicativo de quejas y reclamos donde se puede observar que no obra registro de reclamación por parte del titular y que pueda asociarse a ese número de identificación:



Radicación	Fecha	Vencimiento	Titular	Asunto	Etapa / Asignado
0107541-2022-11-28 Abierto	2022-11-28 06:20:39 pm	2022-12-06 10:59:59 am	JORGE ORDUZ ARIZA CC - 13844635 2022128 NA BUCARAMANGA - SANTANDER	48 Horas  Vence:   30-11-2022  16:54	Requerimiento - Tutelas de 48 Horas - Tutelas Pendiente por Analizar Karen Rodriguez

Informó que al efectuar la búsqueda en la base de datos de la entidad el 30 de noviembre de 2022 se encontraron los siguientes datos:

Obligación No. 351923.

Fecha de corte: 31/10/2022.

Fuente de la información: CLARO SOLUCIONES MÓVILES.

Estado de la obligación: En mora.

Fecha inicio de mora continua: 16/12/2018.

Tiempo de mora: 12 (360 días en adelante)

Evidenciándose que la obligación se encuentra aún en mora y no han transcurrido más de 8 años desde la fecha en que la misma entró en mora para que opere la caducidad del dato negativo, por lo cual la entidad está impedida para eliminar el reporte como quiera que no se cumple el requisito de ley para que ello suceda.

Adicionó que el accionante cuenta con otros mecanismos de defensa frente a sus pretensiones establecidos de manera precisa en la ley 1266 de 2008 tales como a) formular derecho de petición ante la fuente que origina el reporte o ante el

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

operador de la información, para solicitar aclaración, corrección o actualización; b) reclamación ante la Superintendencia Financiera en el caso de las vigiladas por esa entidad para que esta ordene la corrección, actualización o retiro de los datos personales; o c) iniciar proceso judicial para debatir la obligación reportada como incumplida.

Peticionó la desvinculación del presente trámite y de concederse total o parcialmente el amparo las ordenes sean dadas a la fuente de información.

## **EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO**

Vencido el término de traslado no allegó respuesta.

### **CONSIDERACIONES**

#### **LEGITIMACIÓN**

Está debidamente acreditada la legitimación para actuar del ciudadano JORGE ORDUZ ARIZA, a fin de buscar la protección de sus derechos fundamentales de petición y hábeas data, por lo cual como persona capaz está facultada para acudir ante el Juez Constitucional, en virtud del artículo 86 de la Constitución Política.

#### **COMPETENCIA**

Este juzgado es competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política y en los artículos 37 del Decreto Ley 2591 de 1991, 1 del Decreto 1382 del 2000, 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, así como en el Auto 050 de 2015 de la Corte Constitucional y en el artículo 1º del decreto 1983 de 2017, según el cual para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeran sus efectos, conforme a las siguientes reglas:

*“1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

Así mismo del escrito de tutela se establece que el accionante tiene su domicilio en esta ciudad, ámbito territorial en el que ejerce sus funciones este despacho judicial.

#### **PROBLEMA JURÍDICO**

¿la entidad accionada o las vinculadas han vulnerado los derechos fundamentales de petición y hábeas data de JORGE ORDUZ ARIZA?

#### **PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL**

## **Derecho de Petición**

La Corte Constitucional se ha referido en numerosas oportunidades al derecho de petición, al punto que las sentencias, T-377 de 2000, T-1160/2001 y T-237/16 entre otras<sup>1</sup> se han ocupado de resumir los parámetros jurisprudenciales sobre su sentido, contenido y alcance, fijando los criterios que debe seguir el Juez constitucional para determinar la procedencia y efectividad de este derecho fundamental.

En lo que respecta al derecho de petición ante particulares, la Corte Constitucional en sentencia T-487 de 2017, Magistrado Ponente DR. ALBERTO ROJAS RÍOS ha fijado los siguientes parámetros

### ***El derecho de petición ante particulares***

*4.1. El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas<sup>2</sup>:*

*1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.*

*2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública<sup>3</sup>; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado<sup>4</sup>. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.*

*3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público<sup>5</sup>.*

*Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.*

---

<sup>1</sup> Sentencias T-112 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, T-079 de 2001, T-116 de 2001, T-129 de 2001, T-396 de 2001, T-418 de 2001, T-463 de 2001, T-537 de 2001 y T-565 de 2001.

<sup>2</sup> Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

<sup>3</sup> Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T-529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

<sup>4</sup> Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

<sup>5</sup> Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

4.2. El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos<sup>6</sup>:

- 1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.
- 2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.
- 3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.
- 4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.
- 5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.
- 6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.

4.3. La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

**“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.** 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.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

**Parágrafo 1°.** Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

**Parágrafo 2°.** Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

**Parágrafo 3°.** Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

**Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.** Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

---

<sup>6</sup> Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

4.4. La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

*El análisis de la Corte recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.*

*Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que “fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia”<sup>7</sup>.*

*La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que “el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares”<sup>8</sup>, señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.*

*Finalmente la Corporación reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que “En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”<sup>9</sup>*

## **Derecho de Habeas Data**

En sentencia T-143 de 2022 la Corte Constitucional se pronunció al respecto, Magistrado Ponente DR. ALEJANDRO LINARES CANTILLO en los siguientes términos:

### “El derecho fundamental al habeas data y sus mecanismos de protección”

50. *La Corte tiene un precedente consolidado sobre el contenido y alcance del derecho al habeas data<sup>[109]</sup>. En la sentencia C-032 de 2021, reiteró que, de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución, el derecho al habeas data tiene dos contenidos principales: “faculta a todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se haya recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas; a la vez que somete los procesos de recolección, tratamiento y circulación de datos al respeto de la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.*

(...)

59. *A partir de lo anterior, es dado colegir que la reclamación ante el responsable o encargado del tratamiento, así como el subsiguiente procedimiento administrativo*

<sup>7</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>8</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

<sup>9</sup> Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez, citando la Sentencia T-689 de 2013 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

dispuesto ante la Delegatura de Protección de Datos Personales de la SIC, son mecanismos dotados de idoneidad y eficacia para la protección de los contenidos adscritos al derecho de habeas data.

60. No obstante, advierte la Sala que estos no son los únicos medios para conseguir tal cometido, pues la acción de tutela está instituida, en esencia, para la protección de los derechos fundamentales, entre ellos, el habeas data y las garantías de la misma raigambre que están estrechamente relacionadas con este (intimidación, buen nombre, entre otros). Por ello, en el examen del requisito de subsidiariedad, le corresponde al juez constitucional determinar cuándo el titular del dato debe acudir a uno u otro mecanismo. Para tal efecto, la Sala estima que al menos deben tenerse en consideración los siguientes postulados.

- (i) La presentación de la reclamación ante el responsable o encargado del tratamiento de datos, en los términos del artículo 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012, es una condición sine qua non para que el titular del dato o su causahabiente pueda acudir ante la autoridad de protección de datos. Para la Corte es así, porque “no tiene sentido acudir al órgano de protección del dato para que active sus facultades de vigilancia, control y sanción, por señalar solo algunas, en relación con el responsable o encargado del dato, cuando éste ni siquiera conoce las pretensiones del titular y no ha tenido la oportunidad de decidir si le asiste o no razón”<sup>[118]</sup>.
- (ii) Bajo esa misma lógica, la jurisprudencia constitucional ha extendido la aplicación del anterior requisito de procedibilidad al ejercicio de la acción de tutela. En concreto, ha determinado que “la solicitud, por parte del afectado, de la aclaración, corrección, rectificación o actualización [o supresión] del dato o de la información que se considera errónea, previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional, **constituye un presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela.**”<sup>[119]</sup> (negritas fuera del texto original). Si este no se acredita, se impone en consecuencia la declaratoria de improcedencia de dicha acción.
- (iii) Una vez se agota el requisito de la reclamación ante el responsable o encargado del tratamiento, el interesado puede acudir ante la Delegatura de Protección de Datos Personales de la SIC, autoridad especializada y competente para defender los contenidos del derecho de habeas data frente a las actuaciones de sujetos de derecho público y privado, por medio de la imposición de las medidas adecuadas para hacer efectiva dicha garantía. La configuración legal de este mecanismo, como quedó demostrado, no se limita al ejercicio de poder sancionador del Estado en contra de particulares.
- (iv) La Corte reconoció la validez constitucional de la reclamación ante el responsable o encargado, así como del posterior procedimiento ante la Delegatura, fundada en la capacidad de estos mecanismos para hacer efectivas las distintas facetas del derecho al habeas data. Lo anterior, sin desconocer que el interesado también puede acudir a la acción de tutela como mecanismo judicial de protección. En ese sentido, precisó que el carácter autónomo del derecho al habeas data comprende unas garantías diferenciables y directamente reclamables por medio de la acción de tutela, “sin perjuicio del principio de subsidiariedad que rige la procedencia de la acción”<sup>[120]</sup>.
- (v) En estos términos, entiende la Sala que cuando se pretenda la protección del habeas data a través de la acción de tutela, el juez deberá examinar las circunstancias particulares del caso concreto, a fin de determinar si el accionante está en condiciones de agotar los mecanismos ordinarios de defensa o si, por el contrario, existen circunstancias excepcionales que justifican el ejercicio directo de la acción constitucional. Ello, con un doble propósito: (i) preservar la eficacia a los mecanismos creados por el Legislador estatuario (Ley 1581 de 2012), y avalados por la Corte Constitucional (sentencia C-748 de 2011); y (ii) asegurar el carácter subsidiario y residual de la acción de tutela (art. 86 constitucional).
- (vi) Por último, el artículo 86 de la Constitución Política, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 6º del Decreto Ley 2591 de 1991, dispone que la acción de

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

*tutela no será procedente cuando existan otros medios de defensa judicial, salvo que exista evidencia de la configuración de un perjuicio irremediable. La aplicación aislada, irreflexiva y literal de estos preceptos normativos conduciría a pensar que la acción constitucional es el único medio dispuesto para la protección del derecho al habeas data, a pesar de que, como quedó demostrado en líneas anteriores, existen otros mecanismos que, sin perjuicio de que sean de naturaleza administrativa, son idóneos y eficaces en esta materia. Por ello, la Sala considera que, a fin de evitar que se vacíe de contenido las competencias y el mecanismo administrativo previsto por el Legislador estatuario para la salvaguarda de los datos personales, el requisito de subsidiariedad de la acción de tutela debe interpretarse de manera sistemática con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.*

(vii) *Sin perjuicio de la idoneidad y eficacia de los mecanismos dispuestos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de conformidad con el artículo 86 constitucional, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio de amparo cuando se compruebe la existencia de un perjuicio irremediable, en los términos de la jurisprudencia constitucional<sup>[121]</sup>.*

## CASO CONCRETO

La solicitud de amparo del ciudadano ORDUZ ARIZA se encamina a la eliminación del reporte negativo ante centrales de riesgo, así como la actualización de su puntuación del score.

De los anexos del escrito de tutela el despacho encuentra probado que el 2022/11/09 EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO suministró respuesta a la petición radicada con el número 3731708 referente a falta de notificación, autorización y soporte y el cumplimiento de término de prescripción, indicándole que revisada la base de datos CLARO SERVICIO MOVIL ratificó la información objeto de reclamo que figura en dudoso recaudo relacionada con la obligación 45351923.

También, se cuenta dentro de los anexos de la solicitud de amparo con dos formatos denominados derecho de petición para retiro de centrales de riesgo por prescripción, diligenciado con fecha 10 de octubre de 2022, uno autenticado ante la Notaría Cuarta del Círculo de Bucaramanga, dirigido a CLARO MOVIL y DATACREDITO, y otro sin autenticar dirigido a CLARO MOVIL y CIFIN CENTRALES DE RIESGO.

De la información y soportes remitidos por las accionadas se encuentra probado que: **(i)** el accionante tiene un reporte negativo en centrales de riesgo derivado del incumplimiento de la obligación No. 351923 con la entidad CLARO SOLUCIONES MÓVILES, que reporta como fecha inicio el 16/12/2018; **(ii)** que la accionada remitió al señor ORDUZ ARIZA tres comunicaciones previas al reporte a centrales de riesgo en agosto, septiembre y octubre de 2018 a la dirección aportada en el contrato de servicios; y **(iii)** que a la fecha no ha pasado más de 8 años desde la fecha en que la obligación entró en mora para que opere la caducidad del dato negativo.

Frente a la presunta vulneración del derecho de petición tanto COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. como CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN) alegan que en

sus bases de datos no se cuenta con radicación de la solicitud que se adjunta al escrito de tutela y aportan los resultados de las búsquedas efectuadas.

Encuentra el despacho que, como las dos entidades alegan, no se aportó por la parte actora documental que acredite que el formato *‘derecho de petición para retiro de centrales de riesgo por prescripción’* se hubiera radicado ante CLARO SERVICIO MOVIL y/o CIFIN, como lo sería un recibido, un número de radicación, el soporte de entrega de una empresa postal o la constancia de envío de un mensaje de datos a través de correo electrónico.

Por lo anterior, considera el despacho que no puede atribuirse la vulneración de los derechos de petición y hábeas data a las entidades accionadas sino está debidamente probado que el accionante cumplió el requisito de petición previa, pues lo cierto es que el 2022/11/09 EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO suministró respuesta a la petición radicada con el número 3731708, sin que se tenga certeza que corresponde al documento autenticado que se adjunta con el escrito de tutela, y por su parte las entidades COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. como CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN) acreditan que en sus bases de datos no aparece radicada la petición, siendo uno de los elementos esenciales del derecho de petición que se presente la solicitud por parte del peticionario para que como consecuencia surja la obligación de respuesta por parte de la entidad ante la cual se radica la petición.

Sumado a lo anterior, respecto de la procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho fundamental del habeas data la jurisprudencia constitucional ha estimado que deben tenerse en consideración los siguientes requisitos que en el presente caso echa de menos el despacho:

- “(ii) *Bajo esa misma lógica, la jurisprudencia constitucional ha extendido la aplicación del anterior requisito de procedibilidad al ejercicio de la acción de tutela. En concreto, ha determinado que “la solicitud, por parte del afectado, de la aclaración, corrección, rectificación o actualización [o supresión] del dato o de la información que se considera errónea, previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional, **constituye un presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela.**”<sup>1191</sup> (negritas fuera del texto original). **Si este no se acredita, se impone en consecuencia la declaratoria de improcedencia de dicha acción.***
- (iii) **Una vez se agota el requisito de la reclamación ante el responsable o encargado del tratamiento, el interesado puede acudir ante la Delegatura de Protección de Datos Personales de la SIC,** autoridad especializada y competente para defender los contenidos del derecho de habeas data frente a las actuaciones de sujetos de derecho público y privado, por medio de la imposición de las medidas adecuadas para hacer efectiva dicha garantía. La configuración legal de este mecanismo, como quedó demostrado, no se limita al ejercicio de poder sancionador del Estado en contra de particulares.”

Por lo anterior, esta juzgadora encuentra forzoso concluir que como el accionante no ha presentado la reclamación de la eliminación del reporte negativo ante CLARO SERVICIO MOVIL, ni ante la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, la acción de tutela es improcedente por no cumplir estos dos requisitos formales de procedencia trazados por la Corte Constitucional.

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

En cuanto a la inconformidad del accionante porque dice que no ha obtenido solución por parte de CLARO SERVICIO MOVIL, DATA CREDITO ni CIFIN se debe recordar como lo ha decantado la jurisprudencia constitucional, que la respuesta desfavorable o negativa a lo petitionado no constituye una amenaza o afectación del derecho de petición, de manera que la inconformidad del ciudadano JORGE ORDUZ ARIZA por la respuesta otorgada el 2022/11/09 por EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATA CRÉDITO, no constituye la vulneración de su derecho fundamental de petición, ni facultan al juez constitucional para imponer a la accionada una respuesta, en este caso la de eliminar el reporte negativo y actualizar su score, sumado a que la controversia del cobro de dineros o facturas no es competencia de esta juzgadora, pues en sede de tutela lo que se pretende es la protección de derechos fundamentales y no dirimir cuestiones contractuales y/o económicas entre particulares, lo cual solamente procede en casos excepcionales y de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable que ponga en riesgo el mínimo vital del accionante, situación que no se alega por el actor en el caso que nos ocupa pues lo que manifiesta es que desconoce las razones del cobro de ciento treinta mil pesos con el cual considera que CLARO SERVICIO MOVIL se ha empeinado en su contra al no existir para ellos la prescripción.

En resumen, se negará la acción de tutela respecto de la accionada y vinculadas por no advertirse vulneración del derecho de petición del ciudadano ORDUZ ARIZA y se declarará la improcedencia de la acción constitucional respecto del derecho de habeas data por no haberse acreditado el requisito de petición previa ante las entidades accionada y vinculadas.

Finalmente, se desvinculará de estas diligencias a CIFIN S.A.S. (TRANSUNION) y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATA CRÉDITO. al no encontrar vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados que pueda atribuírseles.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Catorce Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: NO CONCEDER** la acción de tutela instaurada por **JORGE ORDUZ ARIZA** en contra de **CLARO SERVICIO MOVIL, EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATA CRÉDITO y CIFIN S.A.S. (TransUnion)**, como quiera que del presente trámite no se advierte la vulneración del derecho fundamental de petición.

**SEGUNDO: DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela instaurada por **JORGE ORDUZ ARIZA** en contra de **CLARO SERVICIO MOVIL, EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATA CRÉDITO y CIFIN S.A.S. (TransUnion)** en lo que respecta al amparo del derecho de habeas data.

**TERCERO: DESVINCULAR** a **CIFIN S.A.S. (TransUnion) y EXPERIAN**

RADICADO: 2022-128  
ACCIONANTE: JORGE ORDUZ ARIZA  
ACCIONADO: CLARO SERVICIO MOVIL

**COLOMBIA S.A.-DATACRÉDITO** del presente trámite constitucional.

**CUARTO:** De no ser impugnada esta decisión, remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

A handwritten signature in black ink, reading "Ana Josefa Villarreal Gómez". The signature is written in a cursive style with a large initial 'A'.

**ANA JOSEFA VILLARREAL GÓMEZ  
JUEZ**