



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga



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

Bucaramanga, diez (10) de noviembre de dos mil veintiuno (2021)

Decide el despacho, en primera instancia, la acción de tutela radicada bajo el No. 680014088014-2021-00130-00, instaurada por SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA actuando en nombre propio, en contra de CLARO, habiéndose vinculado de oficio a DATA CREDITO EXPERIAN, y CIFIN- TRANSUNION.

ANTECEDENTES

El accionante expuso en el escrito de tutela los siguientes hechos:

Señalo que le aparecen uno reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la entidad CLARO, afectando la vida financiera, buen nombre y debido proceso.

El 05 de octubre de 2021 radico derecho de petición ante CLARO en el cual solicito: *"copia del contrato para mirar mi firma y autorización de reporte ante centrales y también copia de la notificación previa al reporte, de conformidad con el artículo 12 de la ley 1266 de 2.008."*, obteniendo respuesta sin indicarle la fecha del reporte y sin anexar las copias del contrato y de la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA identificado con la cédula de ciudadanía No. 1065878765, email fabi94_8@hotmail.com

Entidad Accionada: CLARO (comunicación celular Comcel S.A.)

Entidades vinculadas: DATA CREDITO EXPERIAN, y CIFIN- TRANSUNION.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

El accionante solicita el amparo de sus derechos fundamentales de petición y habeas data, los cuales, a su juicio, están siendo desconocidos por parte de CLARO al no contestarle la petición elevada el 5 de octubre de 2021 y mantener el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

Expresamente solicita se ordene a CLARO (comunicación celular Comcel S.A.) que de manera inmediata conteste la petición elevada el 5 de octubre de 2021, expidiendo a demás las copias del contrato y de la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008., y como consecuencia de ello eliminar el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADA Y VINCULADAS

CLARO (comunicación celular Comcel S.A.): indico que el usuario adquirió servicio móvil identificado bajo el número de obligación 1.04505233, el pasado 11 de octubre de 2013 y se desactivo el 31 de mayo de 2014.

Señalo que el usuario interpuso PQR única ante COMCEL S.A., el 18 de agosto de 2021, radicado N° 12021324358, petición *"queja reporte a centrales de riesgo"* y



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

para ello emitieron respuesta, adjuntando la guía de entrega y el correo electrónico acusando lectura de mensaje.

Adujo que el 02 de noviembre de 2021, emitieron nuevamente respuesta al derecho de petición al correo electrónico del accionante fabi94_8@hotmail.com, adjuntando copia del contrato y autorización expresa y clara para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel.

Allego escrito de contestación de punto por punto a la petición realizada por el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA, adjuntando guía de envío del derecho de petición y documentos solicitados, manifestando que la acción de tutela se debe declarar improcedente y hecho superado.

TRANSUNION-CIFIN, manifestó que la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información y según 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 y el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente y la petición que se menciona en el escrito de tutela no fue presentada ante su entidad.

Informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 29 de octubre de 2021 siendo las 9:14:29 a nombre de SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA C.C 1065878765, frente a la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES se evidencia obligación No. 505233 con CLARO SOLUCIONES MOVILES en mora con vector de comportamiento 12, es decir 360 y 539 días de mora.

Adujo que no es viable condenar a la entidad en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante, que se registran a nombre de la parte accionante son responsabilidad de la fuente, solicito se deniegue y exonere a la entidad.

DATA CREDITO EXPERIAN, indicó que en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las respectivas novedades, tal y como lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

Adujo que la distinción entre las obligaciones de la fuente y el operador se explica en que es la fuente, y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, es decir, quien actúa como parte en el respectivo contrato y los operadores de información son terceros ajenos a esta relación contractual. La información que reciben sobre dicha relación comercial es la proporcionada por la fuente. Por ello mismo, es de suyo que los operadores tienen el deber de contabilizar los términos con base en la información suministrada por la fuente. Esta diferenciación en los roles de uno y otro, busca primordialmente proteger la neutralidad del operador frente a los datos en tanto que garantía para todas las partes involucradas.

Manifestó que la obligación adquirida con CLARO MOVIL, registra como obligación impaga, y EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago

Señaló que no tiene conocimiento del motivo por el cual no le han dado respuesta de fondo a la petición, pues dicha información es ajena al trámite y respuestas que esta entidad les da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre dicha entidad y la accionante.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Solicito se declare improcedente la acción de tutela toda vez CLARO MOVIL reportó, de conformidad con el artículo 3-b de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, que la obligación se encuentra impaga, vigente y reportada con mora.

CONSIDERACIONES

LEGITIMACIÓN

La ejerce SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA, a fin de buscar la protección de su derecho fundamental de petición, 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 produjeren 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 se establece que el accionante tiene domicilio en la ciudad de Bucaramanga, calle 42 No. 19-90, ámbito territorial en el que ejerce sus funciones éste despacho judicial.

PROBLEMAS JURÍDICOS CONSIDERADOS

¿CLARO (comunicación celular Comcel S.A.) ha vulnerado el derecho de petición del señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA respecto de la petición elevada el 5 de octubre de 2021?

¿Procede la acción de tutela para ordenar a CLARO (comunicación celular Comcel S.A.) que elimine el reporte negativo que realizaron frente a las centrales de riesgo del señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA?

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 otras¹ 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.

¹ 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.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Al respecto, se debe tener en cuenta la Sentencia T-206 de 2018 de la Corte Constitucional, con ponencia del magistrado ALEJANDRO LINARES CANTILLO, en donde se consagro:

“9. El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”.

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

para impugnar la respuesta correspondiente" y, en esa dirección, "[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011".

Adicionalmente, de manera concreta y para aplicarla al caso sub examine, conviene destacar la sentencia T-077-18 Magistrado Ponente Dr. ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO, en la cual determinó:

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

Sobre este aspecto se tiene pronunciamiento reciente de la Corte constitucional en sentencia T-155 de 2017, Magistrado Ponente Dr. Alberto Rojas Ríos, en la cual se refiere que:

"El artículo 86 de la Constitución Política faculta a todas las personas para exigir ante los jueces, mediante un procedimiento preferente, la protección oportuna de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando de alguna manera resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier entidad pública o privada.

Sin embargo, la doctrina constitucional ha reiterado que la acción de tutela, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo"². De este modo, la tutela no sería un mecanismo idóneo, pues ante la ausencia de supuestos facticos, la acción de tutela pierde su eficacia.³

Al desaparecer el objeto jurídico sobre el cual recaería la eventual decisión del juez constitucional encaminada a amparar y proteger las garantías y los derechos que se encuentren en peligro, sería inocua y carecería de todo sustento y razón de ser, contrariando el objetivo que fue previsto para esta acción⁴; sin embargo esto no significa que el juez constitucional no pueda pronunciarse de fondo ante una evidente infracción a los derechos fundamentales, corregir las decisiones judiciales de instancia y emitir una orden preventiva al respecto⁵.

La Sentencia T-494 de 1993 determinó al respecto que: "La tutela supone la acción protectora de los derechos fundamentales, ante una acción lesiva o frente a un peligro inminente que se presente bajo la forma de amenaza. Tanto la vulneración del derecho fundamental como su amenaza, parten de una objetividad, es decir, de una certeza sobre la lesión o amenaza, y ello exige que el evento sea actual, que sea verdadero, no que haya sido o que simplemente se hubiese presentado un peligro ya subsanado".

En Sentencia T-481 de 2016, esta Sala reiteró el desarrollo constitucional respecto del concepto de "carencia actual de objeto" y los tres eventos que se configuran, con el fin de identificar la imposibilidad material en la que se encuentra el juez de la causa para dictar alguna orden que permita salvaguardar los intereses jurídicos que le han sido encomendados. Este fenómeno puede surgir de tres maneras: (i) hecho superado, (ii) daño consumado" o (iii) situación sobreviniente.⁶

² Sentencia T-970 de 2014, T-011 de 2016.

³ Sentencias T-495 de 2001, T-692 de 2007, T178 de 2008, T-975 de 2008, T-162 de 2012, T-499 de 2014, T-126 de 2015, Sentencia T-011 de 2016.

⁴ Sentencias: SU-225 de 2013; T-317 de 2005, Sentencia T-867 de 2013.

⁵ Sentencia T-200 de 2013.

⁶ Sentencias T-988 de 2007, T-585 de 2010 y T-200 de 2013.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

El hecho superado: “regulada en el artículo 26 del decreto 2591 de 1991, comprende el supuesto de hecho en el que, entre el momento en que se interpone la demanda de amparo y el fallo, se evidencia que, **como producto del obrar de la entidad accionada**, se eliminó la vulneración a los derechos fundamentales del actor, esto es, tuvo lugar la conducta solicitada (ya sea por acción o abstención) y, por tanto, **(i) se superó la afectación y (ii) resulta inocua cualquier intervención que pueda realizar el juez de tutela para lograr la protección de unos derechos que, en la actualidad, la accionada ha dejado de desconocer**”⁷

Procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho al habeas data

3.1. De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”⁸, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.⁹

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información¹⁰ pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información¹¹ o a la entidad fuente de la misma¹², a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa

⁷ Sentencia T-481 de 2016 y T-086 de 2020

⁸ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.

⁹ Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

¹⁰ El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como “la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley”.

¹¹ En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

¹² De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

- por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:
- “6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, 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. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga 'información en discusión judicial' y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”*

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, *“por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”*, así:

*“ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:
[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”*

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental 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, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:

“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.¹³

¹³ Sentencia T-727 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Además, a este mismo asunto se han referido las sentencias T-131 de 1998, M.P. Hernando Herrera Vergara; T-857 de 1999, M.P. Carlos Gaviria Díaz; T-467 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; y T-284 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Esta 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.

Vistas las circunstancias fácticas del presente caso, la Sala encuentra necesario analizar entonces, en primer lugar, si se cumplió con este requisito de procedibilidad, a fin de establecer si hay lugar a efectuar un pronunciamiento de fondo.

Pues bien, de acuerdo con el material probatorio que obra en el expediente, el 15 de agosto de 2012 el señor Fernando Gómez Roldán formuló un derecho de petición a Mundial de Cobranzas S.A.S., mediante el cual solicitó la eliminación de cualquier dato negativo que se hubiere consignado en relación con obligaciones crediticias a su cargo¹⁴. Además, el accionante también presentó reclamaciones a DataCrédito mediante escritos del 17 de junio de 2011 y del 15 de agosto de 2012¹⁵.

De esta manera, debe concluirse que está cumplido el presupuesto relacionado con que el afectado haya formulado previamente una solicitud de rectificación de información ante la entidad que reportó el dato negativo.

Procede entonces la Sala a continuar con el análisis de fondo del presente caso.

4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data en el manejo de la información financiera y crediticia

De tiempo atrás, la jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados.

En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información, derechos a los que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 15. 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.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

¹⁴ Folio 9 del cuaderno No. 1.

¹⁵ Folios 12 y 14 del cuaderno No. 1.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley."

4.1. En el inciso primero de la norma en cita se consagra el derecho al buen nombre, el cual, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, *"alude al concepto que del individuo tienen los demás miembros de la sociedad en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, antecedentes y ejecutorias. Representa uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social de la persona y constituye factor indispensable de la dignidad que a cada uno debe ser reconocida."*¹⁶

Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *"dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos"*¹⁷. En ese sentido, *"[s]e atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien en forma directa y personal, ya a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen."*¹⁸

Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. En ese sentido, ha dicho la Corte:

*"[...] los datos que se conservan en la base de información per se no desconocen el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social del sujeto afectado. Luego, si el ciudadano o la persona jurídica, no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y si así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no pueden violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo cual se constituiría en un ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales."*¹⁹

¹⁶ Sentencia T-288 de 1994, M.P. Hernando Herrera Vergara.

¹⁷ Sentencia T-1319 de 2005, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

¹⁸ Sentencia T-228 de 1994, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

¹⁹ Sentencia T-527 de 2000, M.P. Fabio Morón Díaz.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

4.2. Por otro lado, el derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *“aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.”*²⁰

Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades concretas, a saber²¹:

- (i) Conocer las informaciones que sobre él reposan en las centrales de datos, lo que implica que pueda verificar en qué bases está reportado y cuál es el contenido de los datos recopilados;
- (ii) El derecho a actualizar tales informaciones, indicando las novedades que se han presentado. En el caso de los reportes a centrales de riesgo financiero, ello implica la actualización del estado de cumplimiento de las obligaciones; y
- (iii) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad. Ello incluye la posibilidad de solicitar que se aclare aquella que por su redacción puede dar lugar a interpretación equívocas, o comprobar que los datos han sido obtenidos legalmente.²²

Correlativamente, tanto las entidades que recopilan y administran información crediticia como aquellas que efectúan reportes a las primeras tienen el deber de garantizar a los titulares de la misma que su actuación es respetuosa de las garantías fundamentales atrás señaladas.

En particular, la jurisprudencia constitucional ha señalado como obligaciones específicas a cargo de estos sujetos las de verificar (i) que la información sea veraz; (ii) que haya sido recabada de forma legal, y (iii) que no verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo.²³

En materia de administración de datos relacionados con la actividad financiera, crediticia o comercial, –y estando descontado que esa información no es reservada sino que puede ser conocida por quienes participan de esa actividad–, las dos primeras obligaciones adquieren una especial relevancia, ya que, en estos casos, además de la afectación de los derechos fundamentales del individuo, puede estar de por medio la estabilidad de su situación económica y patrimonial. De ahí que, tal y como lo ha establecido la Corte Constitucional, para que pueda consignarse a nombre de determinada persona un reporte negativo en una central de riesgo, es necesario que la información sea veraz y que ella haya sido recabada de forma legal.

De un lado, y en cuanto a la veracidad de la información, esta Corporación ha señalado que, para efectos de garantizar este aspecto, las entidades que hagan el reporte, es decir, las denominadas fuentes de la información, deben contar con los documentos que soporten la existencia de la obligación. Así lo ha dicho esta

²⁰ Sentencia C-1011 de 2008, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

²¹ Véanse, entre otras, las Sentencias SU-082 de 1995, M.P. Jorge Arango Mejía y T-684 de 2006, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

²² Sentencia T-684 de 2008, M.P. Mauricio González Cuervo.

²³ Sentencia T-1061 de 2010, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga
Corte:

“(…) Los hechos económicos que tienen lugar en desarrollo de la relación que se traba entre usuarios del sistema y las entidades financieras se reflejan en los registros contables, los cuales están llamados a dar cuenta de lo que genéricamente se ha denominado ‘dato’. Estos registros reflejan las operaciones financieras cursadas y, por lo mismo, se constituyen en prueba idónea de la veracidad e integridad de la información, de allí que su manejo y guarda adquiere especial valor en relación con el derecho de habeas data.

Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal y como ordena la ley, en los respectivos soportes, de manera que las operaciones de crédito deben documentarse mediante los preliminares de aprobación de crédito, el contrato de mutuo debidamente instrumentalizado a través de un pagaré o cualquier otro medio utilizado por las partes usuarios y operadores para formalizar sus negocios jurídicos y sus relaciones financieras. Es por ello que dichos soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos y deben conservarse debidamente de manera que sea posible su verificación.”²⁴

Por supuesto, esto adquiere mayor relevancia cuando se trata de obligaciones sobre las que existe una controversia respecto de su estado en materia de pagos o en relación con su vigencia, circunstancias en las que estos documentos permitirán definir cuál es la realidad de la cuestión.

Del otro lado, y en lo que hace a la necesidad de que la información haya sido recabada de forma legal, la jurisprudencia constitucional ha establecido que es necesario que el titular de la información haya autorizado expresamente a la entidad fuente para reportar estos datos a la central de riesgos, autorización que debe ser previa, libre, expresa, constar por escrito y provenir del titular de la información. Ella, según lo ha dicho esta Corte, “constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato.”²⁵

Solo cumpliendo estas condiciones, será válido consignar el reporte de la información financiera negativa.

CASO CONCRETO

Vulneración de Derechos Fundamentales

DERC/ Hecho Superado

En el asunto materia de análisis sería del caso proceder a determinar si la entidad demandada efectivamente vulneró el derecho fundamental de PETICIÓN, cuya protección solicita el accionante, si no fuera porque se advierte que, en el trámite de la presente acción de tutela, y aún con anterioridad a la misma CLARO (comunicación celular Comcel S.A.), acreditó haber dado respuesta clara y de fondo no solo a la solicitud elevada por el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA sino a todas las inconformidades planteadas, indicando igualmente la fecha del reporte y anexando las copias del contrato y de la notificación previa

²⁴ Ver Sentencia T-129 de 2010, M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

²⁵ Sentencia T-017 de 2011, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008, aspectos sobre los cuales se dirigen las pretensiones de la tutela.

En efecto, el accionante solicita información sobre: "PRIMERA: Debido a lo narrado en el acápite de hechos solicito de manera respetuosa me sea enviada copia del contrato que suscribí con su entidad.

SEGUNDA: Solicito copia del documento donde se evidencie la autorización y mi firma para enviar información a centrales de riesgo, de conformidad con los artículos 6, literal 2.3 y 8.5 de la ley 1266 de 2008.

TERCERA: Solicito copia de la notificación previa de la que tratan los artículos 12 de la ley 1266 de 2.008, 2 del Decreto 2952 de 2010, 1.3.6. de la resolución 76434 de 2.012 expedido por la Superintendencia de Industria y comercio.

CUARTA: Si la entidad no ostenta esta obligación remitirla a quién compete de conformidad con el artículo 21 de la ley 1755 de 2.015

QUINTA: En caso de que mi obligación haya sido vendida, cedida, o por cualquier trámite entregada a otra entidad, copia de la notificación realizada a mi de esta cesión para que surja efectos, de conformidad con el artículo 888 del código de comercio.

SEXTA: Se me informe y compruebe la fecha en que se hizo el reporte, con el fin de verificar que si se efectuó en los términos de ley; es decir que haya sido reportada la información vencido los 20 días de los que tratan los artículos 12 de la ley 1266 de 2.008 y el 1.3.6. de la resolución 76434 de 2.012 expedida por la Superintendencia de Industria y comercio

SÉPTIMA: En caso de que se haya realizado la notificación previa por un medio distinto demostrar que así lo establecimos previamente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.3.6. literal b, de la resolución 76434 de 2.012 expedida por la SIC.

OCTAVA: Informar y se me explique cómo su entidad cumple con lo reglado en los artículos 4.A y 8.1 de la ley 1266 de 2.008, esto es que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Solicito me sea comprobado,

NOVENA: Informar y se me explique cómo su entidad cumple con lo reglado en el artículo 4.B de la ley 1266 de 2.008, esto es la finalidad del tratamiento de datos personales, ¿cuándo y en qué forma me fue informado como titular? Solicito sea comprobado

DÉCIMA: ¿Cómo dan cumplimiento al artículo 8?2 de la ley 1266 de 2.008 respecto a mi caso?

DÉCIMA PRIMERA: Dando aplicación a los artículos 8 y 12.2 de la ley 1266 de 2.008 informar que la información está en discusión, finalizado el mismo y si fue resuelto favorablemente al suscrito proceder a eliminarla de manera inmediata el reporte, tal como lo ordenan los artículos 8.3 de la ley 1266 de 2.008 y el 1.3.1 literal b de la resolución 76434 de 2.012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, acreditando y probando tal eliminación al suscrito.

DÉCIMA SEGUNDA: Comprobar, ¿cómo me informaron que como titular no estaba obligado a autorizar su tratamiento? Tal como lo ordena el artículo 6.1 del Decreto 1377 de 2013.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

DÉCIMA TERCERA: Comprobar e informar su entidad cómo me informó como titular de forma previa y explícita ADEMÁS DE LOS REQUISITOS GENERALES, la autorización para la recolección de mis datos personales, ¿cuáles son sensibles y la finalidad? Tal como lo ordena el artículo 6.2 del Decreto 1377 de 2013

DÉCIMA CUARTA: Solicito la revocatoria de la autorización y supresión de datos personales de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013

DÉCIMA QUINTA: Si mis datos personales con su entidad fueron recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013, indicar como hicieron la recolección de datos para continuar con el tratamiento de los mismos, de conformidad como lo dispone el artículo 7 ejusdem y el 10. 1 y 2 del decreto 1377 de 2013.

DÉCIMA SEXTA: Se me demuestre y compruebe ¿Qué política de tratamiento de datos maneja su entidad? Lo anterior de conformidad con el artículo 13 del decreto 1377 de 2013.

DÉCIMA SÉPTIMA: Se me demuestre y compruebe ¿Qué aviso de privacidad maneja su entidad? Lo anterior de conformidad con el artículo 15 del decreto 1377 de 2013.

DÉCIMA OCTAVA: Se me demuestre y compruebe ¿Qué procedimiento y donde están informados para su acceso al usuario respecto a la actualización, supresión y rectificación de datos personales y de revocatoria de la autorización? De conformidad con el artículo 18 del decreto 1377 de 2013.

DÉCIMA NOVENA: Se me demuestre y compruebe ¿qué medidas razonables ha adoptado para asegurar la veracidad de los datos personales? En los términos del artículo 22 del decreto 1377 de 2013

VIGÉSIMA: Se me demuestre y compruebe que tipo de persona con su estudio y capacidad es el encargado del área de protección de datos de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del decreto 1377 de 2013.

VIGÉSIMA PRIMERA: Se me demuestre y compruebe ¿qué medidas apropiadas han implementado para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013? de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del decreto 1377 de 2013.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Se me informe y compruebe la información mínima que contiene el registro nacional de base de datos de conformidad con lo ordenado en el artículo 5 del decreto 886 de 2014.

VIGÉSIMA TERCERA: Se me informe y compruebe la finalidad de la base de datos, de conformidad con lo ordenado en el artículo 9 del decreto 886 de 2014.

VIGÉSIMA CUARTA: Se dé trámite y respuesta a la presente solicitud en 10 días hábiles a partir del recibido de la misma, de conformidad con el artículo 16.1 de la ley 1266 de 2008, teniendo en cuenta que son derechos fundamentales en discusión.

VIGÉSIMA QUINTA: En caso de que mi obligación haya permanecido insoluto, por más de 14 años dar aplicación a lo establecido en el artículo 1.6 literal c de la resolución 76434 de 2012 expedida por la SIC.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

VIGÉSIMA SEXTA: Informarme a cuál ó cuáles centrales de riesgo reporta su entidad mi información crediticia.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: Se me demuestre y compruebe que se ha eliminado el dato negativo de las centrales de riesgo a las que ustedes reportan mis datos.

Es así que en la respuesta otorgada por CLARO (comunicación celular Comcel S.A.) los días 27 de octubre de 2021 y 2 de noviembre de 2021, le informaron al señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA respecto de cada uno de sus pedimentos, lo siguiente:

Respuesta primera solicitud: Envían adjunta a la respuesta copia del contrato de la obligación No. 1.04505233 para su verificación

Respuesta segunda solicitud: Informaron que mediante la suscripción del contrato el titular del servicio está dando la autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel mediante la siguiente mención: " *AUTORIZACION DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: con la suscripción del contrato de servicios de telefonía móvil en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, EL USUARIO autoriza a COMCEL para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, anexo a la presente respuesta encontrara copia del contrato para su verificación.*

Respuesta tercera solicitud: Adjuntan copia de la notificación previa al reporte cabe aclarar que se envía a la última dirección registrada por el usuario.

Respuesta cuarta solicitud: Señalo que la cartera de la obligación no fue vendida ni cedida

Respuesta quinta solicitud: Reiteran que la cartera de la obligación no fue vendida ni cedida

Respuesta sexta solicitud: Manifestó que la obligación No 1.04505233 presento mora en la factura con fecha de exigibilidad 19 de Enero de 2014 reportada con primer vector negativo en el mes de Febrero de 2014.

Respuesta séptima solicitud: Adujo que la obligación fue reportada al correo electrónico CR. 37A Nro. 35-29 en el barrio SANTA BARBARA en la ciudad de BARRANCABERMEJA/SANTANDER

Respuesta octava solicitud: Informo que COMCEL S.A es respetuoso de todas las normas procede según lo estipulan las leyes en este caso nos rige la ley 1581 de 2012, que en sus artículos 4° y 5° cita, para este caso importante reconocer: Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios: c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley; g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Respuesta novena solicitud: Informo que, como operador, están en la obligación de brindar medios de acceso a nuestras políticas de tratamiento de datos, razón por la cual bajo podrá consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en siguiente link: https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Politicas_Seguridad_Inf_Claro.pdf.

Respuesta décima solicitud: Aclaro que la actuación de COMCEL S.A. se ajusta totalmente a la ley y al contrato y no constituye causal de incumplimiento del contrato, ni se ha vulnerado sus derechos, de igual manera está actuando de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008, en la cual COMCEL reporta a las Centrales de Riesgo (DATACREDITO Y CIFIN), todas las obligaciones pospago, y su relación de los pagos realizados en todas las líneas de nuestros clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir.

Respuesta décima primera solicitud: Le reiteran que la obligación No 1.04505233 presenta mora con saldo pendiente a la fecha por valor de \$ 620,985.02 y una permanencia sin cumplir de contrato de 5 meses (133 días) con un valor comercial de \$ 92,165.72, para lo cual lo invitamos respetuosamente a realizar el pago correspondiente y así poder actualizar la información de datos según la ley de Habeas Data vigente

Respuesta décima segunda solicitud: Confirman que la autorización otorgada para el manejo de su información, se nos fue otorgada bajo la mención HABEAS DATA Y AUTORIZACION DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: con la suscripción del contrato de servicios de telefonía móvil en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, EL USUARIO autoriza a COMCEL para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, la misma se encuentra en la página anexos legales, del contrato de adquisición del servicio, mismo que encontrara junto a la presente respuesta para efectos de verificación.

Respuesta décima tercera solicitud: Informan que mediante la suscripción del contrato está dando la autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel mediante la siguiente autorización que se encuentra seguida de la firma del suscriptor: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A. para que verifique, procese, administre y reporte toda la información consignada en este documento, así como la correspondiente al manejo que dé a mis obligaciones con COMCEL S.A. Anexan copia.

Respuesta décima cuarta solicitud: Aclaro que el accionante tuvo una relación contractual con COMCEL S.A./TELMEX COLOMBIA S.A., razón por la cual no es procedente su solicitud, toda vez que se requiere el manejo de sus datos personales para la ejecución del contrato, tal y como se dispone en el artículo 9 del decreto mencionado. Artículo 9. Revocatoria de la autorización y/o supresión



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

del dato. (I) La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular, tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Respuesta décima quinta solicitud: Indico que la autorización de la recolección y tratamiento de datos se dan previa suscripción de contrato firmado entre las partes, el usuario al firmar acepta las condiciones para dicho manejo de datos.

Respuesta décima sexta solicitud: Informo que los datos personales son tratados conforme a lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013 y otras leyes concordantes con el tratamiento de sus datos personales como lo son la ley de Habeas Data y la ley 1581 de 2012, protección de datos personales. Por lo anterior, confirmamos que toda la información manejada por COMCEL es de uso confidencial, así como la de su usuario, razón por la cual garantizamos que su información no se comparte con otra entidad, recuerde que podrá consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en siguiente link: https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Politicas_Seguridad_Inf_Claro.pdf.

Respuesta décima séptima solicitud: Informo que los datos personales son tratados conforme a lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013 y otras leyes concordantes con el tratamiento de sus datos personales como lo son la ley de Habeas Data y la ley 1581 de 2012, protección de datos personales. Por lo anterior, confirmamos que toda la información manejada por COMCEL es de uso confidencial, así como la de sus usuarios, razón por la cual garantizamos que su información no se comparte con otra entidad, recuerde que podrá consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en siguiente enlace: https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Politicas_Seguridad_Inf_Claro.pdf.

Respuesta décima octava solicitud: señalo que se encuentra incluida en la política de tratamiento de la información, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 18 del decreto 1377 2013 y otras leyes concordantes con el tratamiento de sus datos personales como lo son la ley de Habeas Data y la ley 1581 de 2012, protección de datos personales. Es importante mencionar, que en el momento del trámite de la adquisición del servicio, se firmó y aceptó el Contrato, a través del cual se notificaba que la autorización bajo la mención HABEAS DATA Y AUTORIZACION DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: con la suscripción del contrato de servicios de telefonía móvil en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, EL USUARIO autoriza a COMCEL para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, la misma se encuentra en la página ANEXOS LEGALES, del contrato de adquisición del servicio, mismo que encontrará junto a la presente respuesta para efectos de verificación.

Respuesta décima novena solicitud: Aclaro que los datos personales de los usuarios no son publicados por parte de Comcel, toda vez que son de carácter confidencial y por tanto se garantiza la reserva de estos. Así las cosas, sus datos no podrán ser publicados con excepción de las disposiciones legales tales como requerimientos judiciales entre otros.

Respuesta vigésima solicitud: Aclaro que los datos personales y de la estructura interna de los empleados, toda vez que son de carácter confidencial y por tanto se garantiza la reserva de estos. Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 2021/11/02 20:39 Hoja 7/9 Para su tranquilidad le confirmamos



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

que puede solicitar información adicional en nuestras líneas de atención, puntos de Venta o a través de nuestros canales autorizados: Centro de Atención Telefónica *611, Centro de Atención y Ventas (CAVS) ubicados a nivel nacional.

Respuesta vigésima primera solicitud: Comunico que la información contenida es de propiedad de COMCEL S.A y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente CONFIDENCIAL. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros, salvo con la autorización expresa de quien la origina. Es importante mencionar, que en el momento del trámite de la adquisición del servicio, se firmó y aceptó el Contrato, a través del cual se notificaba que la autorización bajo la mención HABEAS DATA Y AUTORIZACION DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: con la suscripción del contrato de servicios de telefonía móvil en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, EL USUARIO autoriza a COMCEL para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, la misma se encuentra en la página ANEXOS LEGALES, del contrato de adquisición del servicio, mismo que encontrara junto a la presente respuesta para efectos de verificación.

Respuesta vigésima segunda solicitud: Señalo que la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos es la siguiente: 1. Datos de identificación, ubicación y contacto del responsable del Tratamientos de la base de datos. 2. Datos de identificación, ubicación y contacto del o de los Encargados del Tratamientos de la base de datos. 3. Canales para que los titulares ejerzan sus derechos. 4. Nombre y Finalizada de la base de datos. 5. forma de tratamientos de la Base de datos (manual y/o automatizada) 6. Política de tratamiento de la información. Le informamos que COMCEL S.A. garantiza que la información que suministra a las bases de datos es veraz, completa exacta, actualizada, comprobable y comprensible y se realiza de acuerdo con los pagos que realiza el usuario.

Respuesta vigésima tercera solicitud: Informo que conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 informamos que los mismos será utilizados para reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 2021/11/02 20:39 Hoja 8/9 para compartir con proveedores de servicios de telecomunicaciones en prevención fraude, para elaborar bases de datos con fines comerciales y/o publicitarios, para recibir mensajes correspondientes a servicios de telecomunicaciones, A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras subsistan obligaciones legales o contractuales que me imponga el deber de permanecer en las bases de datos de COMCEL S.A.

Respuesta vigésima cuarta solicitud: Informo que la solicitud ha sido tramitada en cumplimiento al artículo 16 de la ley 1266 de 2008 tramite de consultas, peticiones y reclamos, respetuosamente le informamos que su respuesta ha sido tramitada conforme el ARTÍCULO. 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR de la resolución 5111 de 2017. El cual dicta que el operador dará respuesta a la PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso de que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

Respuesta vigésima quinta solicitud: Señalo lo conceptuado en la ley 791 de 2002 en su artículo 8, el cual estipula lo siguiente: "El artículo 2536 del Código Civil quedará así: 'El artículo 2536. La acción ejecutiva se prescribe por cinco (5) años. Y la ordinaria por diez (10). La acción ejecutiva se convierte en ordinaria por el lapso de cinco (5) años, y convertida en ordinaria durará solamente otros cinco (5). Una vez interrumpida o renunciada una prescripción, comenzará a contarse nuevamente el respectivo término'. Por lo anterior le confirmamos que una vez cumplido este tiempo se contabilizan los 4 años de permanencia de la información negativa de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, tiempo que están cumpliendo actualmente en las obligaciones en mención.

Respuesta vigésima sexta solicitud: Con relación a la información registrada por COMCEL S.A. la obligación No. 1.04505233 se encuentra en centrales de riesgo DATA CREDITO.

Respuesta vigésima séptima solicitud: Informo que al contar con cada uno de los documentos concernientes a sus obligaciones, como lo son contratos, notificaciones, guías de entrega, no es procedente su solicitud de eliminación, toda vez que al haber dado total cumplimiento a lo establecido por la ley, sus obligaciones bajo reclamo deberán dar cumplimiento a la caducidad de dato informático conceptuado en la ley 1266 de 2008, COMCEL es completamente ajena a la sanción registrada ante estas centrales de información. Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente, una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC. Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 2021/11/02 20:39 Hoja 9/9 Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos. Servicio al Cliente COMCEL S.A.

En consecuencia, resulta claro que, mediante correo electrónico enviado a la dirección fabi94_8@hotmail.com, se evidencia la entrega de respuesta al derecho de petición al correo aportado por la accionante, esto es, fabi94_8@hotmail.com, encontrando este despacho que CLARO (comunicación celular Comcel S.A.), procedió a dar contestación a los ítems solicitados en el derecho de petición del día 5 de octubre de 2021, anexando todos los documentos requeridos.

De igual manera, este despacho el día 3 de noviembre de 2021 remitió al correo electrónico del accionante fabi94_8@hotmail.com copia de la respuesta del derecho de petición elevada el 5 de octubre de 2021, junto con sus anexos, encontrando esta juzgadora que la entidad accionada, CLARO, procedió a dar respuesta de fondo, clara y precisa a la petición elevada por el accionante, ya que se evidencia la respuesta a cada uno de los puntos elevados por el accionante el 5 de octubre de 2021, así como los documentos solicitados, por lo que habrá de declararse como hecho superado el objeto de la tutela, de igual manera si el accionante no se encuentra conforme con la respuesta, es necesario recordar lo mencionado por la Corte Constitucional en cuanto "se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva", por lo tanto dadas las acciones adelantadas por la entidad accionada para dar solución a su solicitud, habrá de declararse como hecho superado el objeto de la tutela.

Lo anterior, con fundamento en la reiterada jurisprudencia constitucional²⁶ según la cual "...cuando se demuestra que los hechos presuntamente violatorios o que ponen en riesgo los derechos fundamentales que motivaron la instauración de

²⁶ Sentencias T-1272/05, T-071/06, T-096/06, T-306/06 y T-696/06, entre otras.



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

tutela desaparecen o son superados, la acción constitucional pierde su sentido y razón de ser, pues las decisiones que adoptase el juez de tutela se tornarían inocuas".

En resumen, la acción carece de objeto por haberse superado el hecho que dio origen a su presentación.

DERECHO AL HABEAS DATA / BUEN NOMBRE / DEBIDO PROCESO

Ahora bien frente a los derechos al debido proceso, buen nombre y al habeas data y demás derecho invocados por el SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA, el despacho debe sopesar de acuerdo a las pruebas allegadas por las partes, si efectivamente se debe ordenar la protección del derecho fundamental de HABEAS DATA incoado por el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA, o en su defecto establecer si la entidad CLARO (comunicación celular Comcel S.A.), cumplió con los lineamientos constitucionales respecto al reporte financiero en la central de información DATACREDITO EXPERIAN, y CIFIN- TRANSUNION correspondiente al señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA.

La Corte Constitucional, siguiendo el lenguaje del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, ha exigido, como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al *habeas data*, **que el peticionario haya elevado solicitud a la entidad correspondiente, para efectos de corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él.**

En el caso bajo examen, las pruebas obrantes en el expediente reflejan que el accionante agoto debidamente el requisito atrás reseñado, pues le solicitó a CLARO la copia de la autorización previa del titular y notificación de los 20 días previos al último domicilio reportado por ella ante la entidad como requisitos para que proceda el reporte negativo ante centrales de riesgo data crédito y transunion.

Por consiguiente, se encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para demandar la protección del derecho fundamental al *habeas data* y en consecuencia, procederá resolver el problema jurídico planteado.

Ahora bien, para tener claridad en el caso de marras se tiene entonces que el accionante SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA contrajo obligaciones con CLARO (comunicación celular Comcel S.A.).

Así mismo, la entidad vincula DATACREDITO EXPERIAN ratificó que respecto del señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA QUINTERO se encuentra en la base de datos que la obligación adquirida con CLARO MOVIL, registra como obligación impaga, y EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago.

Precisado lo anterior, entrara el despacho a analizar si efectivamente CLARO cumplió con los requisitos procedimentales para realizar el reporte, que es precisamente lo que se echa de menos por el accionante, pues manifiesta que nunca recibió comunicación previa por parte de la entidad en los términos de ley 1266 de 2008.

Al respecto, se tiene que la Corte Constitucional, al realizar el estudio de constitucionalidad el artículo 12 de la citada ley, precisó que el mismo *"...establece varios contenidos normativos. En primer lugar, impone a las fuentes el deber de actualizar mensualmente la información al operador, sin perjuicio de la aplicación de los demás deberes y obligaciones que le son exigibles en virtud*



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

de lo previsto en el título III de la norma estatutaria. En segundo término, fija el procedimiento para el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes a los operadores. Al respecto, indican que esa remisión de información sólo procederá previa comunicación a su titular, a fin que éste pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos claves de la misma, como su monto y fecha exigibilidad. En los términos de la norma, este deber de notificación podrá cumplirse a través de la inclusión de la comunicación respectiva en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En tercer lugar, el legislador estatutario prevé una regla supletiva, de acuerdo con la cual el reporte podrá efectuarse transcurridos veinte días calendario siguientes a la fecha de la comunicación, la cual deberá dirigirse a la última dirección de domicilio del afectado, registrado en los archivos de la fuente de información. Esta alternativa, empero, opera sin perjuicio que la fuente dé cumplimiento al deber de notificar al operador que la información se encuentra en discusión por parte del titular o que éste ha presentado solicitud de rectificación o actualización, que se encuentre pendiente de resolución.

Respecto al primero de los contenidos normativos propuestos por la norma materia de análisis, la Corte advierte que es compatible con la Constitución, en la medida en que la implementación de obligaciones dirigidas a mantener actualizada la información personal, repercuten favorablemente en la satisfacción del principio de veracidad, propio de la administración de datos personales.

El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa, del mismo modo, se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concernido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma adeudada y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la mora, a fin que la incorporación del reporte incluya esos motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza, que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución..."

En efecto, la entidad accionada CLARO (Comunicaciones celulares Comcel S.A.) en la respuesta de tutela y del derecho de petición elevado por el accionante, adjunto copia de la notificación emitida de la obligación No. 1.04505233, donde se evidencia que la guía fue entregada al accionante a la dirección CR. 37A Nro. 35-29 en el barrio SANTA BARBARA en la ciudad de BARRANCABERMEJA SANTANDER (folios 5 y 27 aportados por el accionante y 64 y 65 aportados por CLARO COMUNICACIONES CELULARES COMCEL S.A.), encontrando este despacho que se ha cumplido con el requisito de notificación al accionante previsto en la ley 1266 de 2008, artículo 12, pues se evidencia que la comunicación a la centrales de riesgo fue enviada y entregada en la dirección del accionante, esto es CR. 37A Nro. 35-29 en el barrio SANTA BARBARA en la ciudad de BARRANCABERMEJA/SANTANDER, ya que esta dirección fue reseñada por el accionante, en la solicitud de servicios de datos de Comcel, el contrato y en el pagare establecido por el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA y Comcel, por lo que se establece que el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA recibió la comunicación previa como requisito de procedibilidad que debía cumplir CLARO para realizar el reporte.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se colige la vulneración de los derechos al debido proceso, buen nombre y al habeas data del accionante, ya que se



Juzgado 14 Penal Municipal
con Funciones de Control de Garantías
Bucaramanga

evidencia dentro de las pruebas aportadas en la acción de tutela, que CLARO acreditó haber comunicado previamente a la realización del reporte, al accionante señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA, a la dirección C 37A Nro. 35-29 en el barrio Santa Barbara en la ciudad de Barrancabermeja, por lo que no le queda a este Despacho Judicial más camino que NEGAR el amparo constitucional invocado por el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA de su derecho constitucional al HABEAS DATA.

Finalmente se desvinculará a DATACREDITO EXPERIAN, y CFIN- TRANSUNION, por no apreciar vulneración alguna a derechos fundamentales de su parte.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR que se ha SUPERADO EL HECHO que dio origen a la tutela respecto al DERECHO DE PETICION.

SEGUNDO: No Conceder la acción de tutela instaurada por el señor SERGIO ANDRÉS LÁZARO OJEDA en contra de CLARO (comunicación celular Comcel S.A.) en relación con los derechos al debido proceso, buen nombre y al habeas data, por las razones consignadas en la parte motiva de este proveído.

TERCERO: DESVINCULAR de la presente acción a DATACREDITO EXPERIAN, y CFIN-TRANSUNION, al no encontrar de su parte vulneración en los derechos fundamentales del accionante.

CUARTO: Dispóngase la notificación de este fallo a las partes interesadas, en forma inmediata y por el medio más expedito, informándosele igualmente que cuentan con tres (3) días hábiles para presentar recurso de Impugnación de que trata el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, y de no ser impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

ANA J. VILLARREAL GÓMEZ
JUEZ