

Radicado: 6800140030162023-00249.00

Proceso: Acción de tutela

**Demandante: JOAQUIN LOZADA HEREDIA**

Demandado: CLARO y vinculadas de oficio DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA y CIIFN y/o TRANSUNION

Fallo: T - 0065<sup>a</sup> 2023

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO DIECISÉIS CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA SDER.

Bucaramanga, veintiocho (28) de abril de dos mil veintitrés (2023).

#### ASUNTO

El Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Bucaramanga, decide en primera instancia, la demanda de tutela instaurada por el señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, actuando en nombre propio en contra de **CLARO** y vinculadas de manera oficiosa **DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA y CIFÍN y/o TRANSUNION**, al considerar que se le están vulnerando los derechos fundamentales de petición, debido proceso y al habeas data.

#### ANTECEDENTES

El accionante señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, quien actúa en nombre propio, acude a este mecanismo al considerar que se le están vulnerando los derechos fundamentales referidos en la presente acción por parte de **CLARO** y vinculadas de manera oficiosa **DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA y CIFÍN y/o TRANSUNION**, en razón a que le aparecen unos reportes negativos en las centrales de riesgo por cuenta de la primera de las Entidades citadas.

#### SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

##### Accionante:

- **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, quien recibe notificaciones en la calle 42 # 19 – 90 de Bucaramanga y en el correo electrónico: [fabig4\\_8@hotmail.com](mailto:fabig4_8@hotmail.com)

##### Accionados:

- **CLARO**, correo electrónico: [notificacionesclaro@claro.com.co](mailto:notificacionesclaro@claro.com.co)

##### Vinculados:

- **DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, correo electrónico [director.juridico.tutela@gmail.com](mailto:director.juridico.tutela@gmail.com) y [director.operativo.tutelas@gmail.com](mailto:director.operativo.tutelas@gmail.com)
- **CIFIN y/o TRANSUNION**, correo electrónico: [cifin\\_tutelas@trasunion.com](mailto:cifin_tutelas@trasunion.com)

#### SON FUNDAMENTOS DE LA PRESENTE ACCIÓN DE TUTELA

El Despacho los sintetiza de la siguiente forma:

1. Que el accionante señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, le aparecen unos reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la Entidad accionada, lo cual le afecta gravemente su situación financiera, el buen nombre y el debido proceso.

2. Que se entera de dicha situación al momento de solicitar un crédito, razón por la cual radicó derecho de petición por intermedio del correo electrónico de la Entidad través de cual solicitaba copia del contrato para revisar su firma, autorización del reporte ante las centrales y copia de la notificación previa al reporte, de conformidad con el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.
3. Que la entidad no comprobó lo siguiente: que el titular no estaba obligado a autorizar tratamientos de datos, qué política de tratamientos de datos maneja la Entidad, qué aviso de privacidad maneja la Entidad, como la Entidad evita en un contrato de adhesión tener cláusulas abusivas, el cumplimiento de la entidad del apego a los artículos 8°, 9° y 10°.
4. Que el 14 de abril de 2023, emiten respuesta definitiva, no solicitan prórroga alguna, no allegaron documento o contrato por medio del cual autorice el tratamiento de datos de su parte, al igual que no allegaron la notificación previa de que trata el artículo 12 de la Ley 1226 de 2008.

### **PRETENSIONES DE LA ACCIÓN**

Fueron señaladas por la accionante literalmente así:

**“PRIMERO:** Declarar que la accionada ha vulnerado mi derecho fundamental a la (sic) petición.

**SEGUNDA:** Como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder (sic) a expedir Las copias del contrato y de la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la Ley 1266 de 2.008.

**TERCERA:** Declarar que la accionada me ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso.

**CUARTA:** Como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder (Sic) a eliminar cualquier reporte negativo que pueda haber enviado a centrales de riesgo.

**QUINTA:** Declarar que la accionada me ha vulnerado el derecho fundamental al hábeas data.

**SEXTA:** Como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada dar aplicación inmediata al artículo 1.3.1. b, de la resolución 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio y en consecuencia se abstenga en delante de hacer cualquier reporte negativo ante centrales de riesgo, a excepción de aquellas nuevas obligaciones que posiblemente puedan llegar a ser adquiridas.

**SEPTIMA:** De conformidad con lo establecido en la ley 2157 de 2021 y ante el silencio de la accionada dicta que operó el silencio administrativo positivo, y por ende se materialice la eliminación del dato negativo en centrales de riesgo.

**OCTAVA:** Si la entidad no respondiere el requerimiento efectuado por su señoría en el auto admisorio de la presente acción dentro del término estipulado, dar aplicación al artículo 20 del decreto 2591 de 1991.

**NOVENA:** Como consecuencia de las declaraciones tercera y quinta indicar que la accionada ha vulnerado el principio de responsabilidad demostrada y por ende eliminar toda información negativa...”

### **ELEMENTOS PROBATORIOS**

1. Demanda de tutela suscrita por el señor JOAQUIN LOZADA HEREDIA.
2. Diversos documentos entre los que se encuentran copia de la cédula de ciudadanía del accionante y pantallazos de mensajes de datos, respuestas al derecho de petición y copia del derecho de petición elevado.
3. Respuesta a la demanda de tutela efectuada por parte de CLARO, pdfs 07 y 09
4. Respuesta a la tutela por parte de EXPERIAN COLOMBIA S.A.
5. Respuesta a la tutela por parte de CIFIN – TRANSUNIÓN.

## RESPUESTA DE LOS ACCIONADOS

- **CLARO Y/O COMCEL S.A.**

Da respuesta a la acción constitucional a través de la abogada **VIVIANA JIMENEZ VALENCIA**, en calidad de representante legal de la entidad, señalando que el accionante JOAQUIN LOZADA HEREDIA, suscribió con COMCEL:

No. de Celular o cuenta 09299710, No. Obligación o contrato: Servicios Fijos, con fecha de activación Abril 27/17 y fecha de desactivación julio 25/17 la cual presenta un saldo pendiente de \$127.404 que corresponde a la facturación de junio de 2017 a agosto de 2017., allega pantallazo de las solicitudes efectuadas por el accionante y de las respuestas dadas.

Indica que se procederá a dejar la cuenta No. 09299710 como pago voluntario y sin histórico de mora conforme a la respuesta 959302542.

Arguye improcedencia de la tutela por existir actuación conforme a la ley e inexistencia de violación de derechos fundamentales e indica que de conformidad a la jurisprudencia decantada por la Corte Constitucional y con lo dispuesto en el ordenamiento, COMCEL S.A. no ha incurrido en vulneración a los derechos fundamentales alegados por el tutelante, dado que contestó cada uno de los puntos presentados por el accionante el 30 de marzo de 2023, lo cual se hizo mediante comunicado de fecha 14 de abril de 2023, en el que se le informa que el comportamiento de COMCEL no vulnera derechos fundamentales ni disposiciones contractuales, los cuales fueron enviados al correo [fabig4\\_8@hotmail.com](mailto:fabig4_8@hotmail.com).

Señala que se configura carencia actual de objeto por hecho superado dado que se otorgó favorabilidad y se procederá a dejar la obligación No. 09299710 como pago voluntario y sin histórico de mora ante las centrales de riesgo.

Allega pantallazo de la respuesta dada al accionante, con fecha 14 de abril de 2023 y resalta lo siguiente *“En consecuencia y de acuerdo con la regulación vigente, al o poder demostrar la efectiva notificación del reporte, procederemos con la actualización de la obligación No. 09299710 siendo actualizada como pago voluntario sin histórico de mora.”*

Respecto a los derechos aducidos por el tutelante señala:

- **Respecto del derecho al habeas data**, indica que no obstante la improcedencia de la presente tutela por las razones anotadas, COMCEL S.A., no ha vulnerado los derechos fundamentales que reclama el tutelante cuando señala que esa entidad trasgredió el Habeas Data por cuanto se reporta el estado de crédito en las centrales de riesgo, por cuanto la persona con su comportamiento crea un historial positivo o negativo, dependiendo del manejo financiero o comercial de sus obligaciones, afecta de esta manera su imagen y buen nombre frente a las demás personas, sin que esto pueda ser imputable a COMCEL S.A.

Que finalmente el Habeas Data está debidamente regulado no para afectar derechos de las personas que han adquirido obligaciones con el sector financiero, como sería el derecho al buen nombre que tantas veces se ha enarbolado para que estos bancos de datos eliminen información de los clientes que no han observado un comportamiento crediticio y que deben ser tenidos en cuenta por esas entidades para asegurar que sus capitales van a llegar a buenas manos, sin poner en peligro la estabilidad financiera de las mismas y por ende de sus asociados.

Finalmente indica que se encuentra demostrado dentro de la tutela como el reporte de las centrales de riesgo que el tutelante, de acuerdo con el comportamiento de pago del accionante, por lo tanto, en ningún momento COMCEL ha violado los derechos del Habeas Data, buen nombre, debido proceso, ni ningún otro, pues su actuar es acorde a la ley.

- **Respecto del derecho al debido proceso y principio de legalidad**, trae a colación las normas que lo rigen e indica que COMCEL S.A., ha puesto a disposición del accionante todos los medios para realizar la reclamación que considere haya lugar y ha dado respuesta a todas sus peticiones y reclamaciones, a lo que indica que no hay lugar a que se declare que se ha producido la violación al Debido Proceso.
- **Respecto del derecho de Petición**, indica que unidos a las circunstancias que existen de manera excepcional, en los cuales los entes privados han de atender solicitudes verbales y/o escritas, como consecuencia de ser operadores de los servicios públicos, con la acción de tutela surge de manera paralela, la necesidad de que los mismos también sean sujetos pasivos de las solicitudes elevadas en el uso del derecho de petición consagrado en la Constitución política.

Trae a colación jurisprudencia respecto del derecho de petición y finalmente indica que COMCEL S.A. ha respetado el derecho de petición, debido a que la petición elevada por el tutelante fue atendida y resuelta en los términos legales establecidos, que igualmente la respuesta dada fue de manera oportuna, clara y de fondo, es decir que se ha respetado el derecho de petición, por lo que solicita que se de aplicación al artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 y en consecuencia se ordene la cesación de la actuación, en razón a que la solicitud elevada por el accionante fue satisfecha oportunamente, mucho antes de producirse la admisión de la presente acción de tutela.

Finalmente indica que su actuar es perfectamente legal, no han causado ningún perjuicio ni mucho menos desconocido sus derechos constitucionales.

Solicita no acceder a las súplicas de la tutela de acuerdo con los argumentos esgrimidos.

Con fecha 26 de abril de 2023, allega al Despacho guía del comunicado y pantallazo de las centrales de riesgo que corrobora la actualización de datos.

➤ **DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA S.A**

Da respuesta a la acción constitucional a través de abogada ANGIE KATHALINA CARPETA MEJÍA, quien actúa en calidad de apoderada de EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO, calidad que se encuentra probada y al efectuar el análisis al caso en concreto trae a colación las normas respecto del Hábeas Data e indica que esa entidad en 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 y así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

Hace la distinción entre las obligaciones de la fuente y el operador aclarando que es la fuente y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, que los operadores son terceros ajenos a la relación contractual, que EXPERIAN COLOMBIA no está llamada a mediar en las diferencias contractuales que pueda haber entre el titular de la información.

Indica que la parte accionante solicita a través de la tutela que se elimine de su historia de crédito un dato negativo en relación con la obligación reportada por COMCEL S.A. (CLARO SERVICIO FIJO) y requiere que se solucione el conflicto contractual.

Que revisada la historia de crédito de la parte accionante, expedida el 20 de abril de 2023 muestra que la obligación identificada con el número 092997100, reportada por COMCEL S.A. (CLARO SERVICIO FIJO) se encuentra registrada ante ese operado de la información en estado abierta, vigente y como cartera castigada, es decir, que la parte accionante registra una obligación abierta y vigente reportada por COMCEL (CLARO SERVICIO FIJO), que dicha información puede variar en cualquier momento por actualizaciones que realice la fuente de información, por cuanto esa Entidad sólo registra en la historia de crédito de la parte actora la información reportada por COMCEL S.A.

Indica que EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATACREDITO-, no tiene injerencia en el alcance de las respuestas que las fuentes den a los reclamos que se elevan a través de ese operador de datos, dado que no presta servicios financieros, comerciales o de algún otro tipo a la parte accionante, en ese sentido, no conoce las contingencias a las que está sujeta la respectiva relación comercial.

Trae a colación la Ley Estatutaria de Habeas Data y finalmente solicita que se deniegue la tutela de la referencia respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATACREDITO.

#### ➤ **CIFIN S.A.S. (TRANUNIÓN)**

La doctora JAQUELINE BARRERA GARCÍA, quien actúa en calidad de apoderada General de Cifin S.A.S (TransUnion), calidad que se encuentra probada, señala que el derecho de petición base de la acción de la referencia fue presentado a un tercero y no a CIFIN S.A.S.- TRANSUNION, esto es a CLARO SOLUCIONES MÓVILES y por eso esa Entidad no ha violado derecho alguno, lo que implica que debe ser desvinculada de la acción.

Alega inexistencia de nexo contractual con el accionante, en razón a que esa Entidad no hizo parte de la relación contractual que existe y/o existió con CLARO SOLUCIONES MÓVILES, quienes en términos de la Ley 1266 de 2008, tiene la calidad de fuente de la información y el titular de la información (accionante), también señala que existe falta de legitimación en la causa por pasiva e indica que CIFIN S.A.S. (Transunión) no es responsable de los datos que le reportan, conforme lo señala el literal b) del artículo 3 y el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el Operador de información no es el responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reportan las fuentes de información, puesto que al no tener una relación directa con el titular (accionante) tiene la imposibilidad fáctica de conocer el detalle de la relación del crédito y por ende, de la veracidad de los datos que suministran las fuentes.

Que en la base de datos del operador CIFIN S.A.S. (Transunión) no tienen registrados reportes negativos del accionante, que una vez efectuada la verificación en la base de datos que administra esa entidad en calidad de operador de la información deben señalar que en el historial del crédito del accionante JOAQUIN LOZADA HEREDIA, con cédula de ciudadanía 79.554.745 revisado el día 19 de abril de 2023 a las 15:39:03 frente a la fuente de información CLARO SOLUCIONES MÓVILES, no se evidencia datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de ley.

Insiste en que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente.

Por último, solicita se desvincule a esa entidad de la presente acción constitucional y que en el evento de concederse total o parcialmente el amparo deprecado, conforme a las normas vigentes, las órdenes sean dadas a la fuente de la información, para que esta efectúe las modificaciones que fije el Despacho y así se lo informe al operador para proceder de conformidad.

#### **ASUNTO EN ESTUDIO**

El accionante considera que se le están vulnerando por parte de las entidades **CLARO y/o COMCEL S.A.**, y las vinculadas de manera oficiosa **EXPERIAN COLOMBIA S.A. y/o DATACREDITO Y TRANSUNIÓN - CIFÍN**, los derechos fundamentales de petición, al debido proceso, al habeas data, en razón al reporte negativo que le aparece en las centrales de riesgo y por el hecho que no le fue respondido de fondo el derecho de petición elevado ante la entidad accionada.

#### **PROBLEMA JURÍDICO**

Procede el Despacho a efectuar el estudio de dos (2) problemas jurídicos así:

- **Primer problema jurídico:**

Se contrae en determinar si la entidad **CLARO y/o COMCEL S.A.**, y las vinculadas de manera oficiosa **DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **TRANSUNIÓN –CIFÍN-**, vulneraran los derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data del señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, en razón a los reportes negativos que le aparecen en las centrales de riesgo.

- **Segundo problema jurídico:**

Se contrae en determinar si las entidades **CLARO y/o COMCEL S.A.**, y las vinculadas de manera oficiosa **DATA CREDITO y/o EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **TRANSUNIÓN –CIFÍN-**, vulneraran el derecho fundamental de petición ante la supuesta omisión de dar respuesta de fondo al mismo, el cual fue elevado por el señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, el día 30 de marzo de 2023.

### PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

- **Respecto del primer problema jurídico:**

La Honorable Corte Constitucional ha efectuado pronunciamientos reiterados, respecto al Habeas Data Financiero como es el caso entre otros de la Sentencia T- 658 de 2011, en la que es Magistrado Ponente el Doctor JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB, y dentro del cual se advierte:

*“... 5.2.2.2 El derecho fundamental al habeas data financiero*

*5.2.2.2.1 El núcleo esencial del derecho al habeas data consiste en el ejercicio efectivo por parte del titular de la información para **conocer, actualizar y rectificar** todos los datos que sobre éste figuren en cualquier base de datos o archivos. Específicamente, la garantía al **habeas data financiero** es definida como “(...) el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que ésta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data”.*

*En resumen, el habeas data financiero no constituye un derecho fundamental autónomo de la garantía superior a la autodeterminación informática, sino más bien corresponde a una clasificación teórica de ésta. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de (i) conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y crediticio que figure en los bancos de datos, (ii) de carácter público o privado, (iii) cuya función es administrar dichos datos para medir el nivel de riesgo financiero del titular de la información.*

*5.2.2.2.2 Ahora, en cuanto al objeto de protección del derecho al habeas data financiero, en la sentencia **T-847 del 28 de octubre de 2010** se expuso que éste recaía sobre la **información semiprivada**, entendida como “(...) aquel dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales. Ejemplo de estos datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas (...).”*

*Es decir, debe tenerse presente que la administración de los datos recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública en la medida en que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera, la confianza en el sistema de crédito y la protección del ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.*

**5.2.2.2.3** Por otra parte, el artículo 3° de la Ley 1266 de 2008 fijó algunas definiciones que contemplan, entre otras, a las partes, personas naturales o jurídicas, involucradas en el proceso de divulgación de la información crediticia o financiera, dentro de las que se encuentran el titular de la información, la fuente de información, el operador de la información, y el usuario.

Es importante resaltar que la fuente de información puede suministrar el dato personal, siempre y cuando cuente con **autorización previa legal o del titular**, al operador de la información y **deberá responder por la calidad de los datos que entrega**.

Por su parte, el operador de la información está en la obligación de verificar que el dato personal que le envía la fuente es veraz y unívoco. Además, teniendo en cuenta que el operador es quien administra la base de datos tienen la responsabilidad junto a la fuente de garantizar que la información sea completa, es decir, está prohibido el suministro de información incompleta, parcial o fraccionada.

**5.2.2.2.4** Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: “(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”

Frente al principio de veracidad y certeza de la información es pertinente recordar que el operador de los datos está en la obligación de verificar que la información que le suministra la fuente es **cierta, actualizada, comprobable y comprensible**, para proceder a emitir la novedad negativa, es decir, no puede reportar datos falsos, incompletos, parciales o fraccionados. Acerca de la importancia de acreditar la veracidad de la información por parte de la fuente junto al operador de los datos so pena de poner en duda la existencia de la obligación, esta Corporación ha referido que:

“Han llegado a conocimiento de la Corte situaciones en las que se generó un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito. En tales casos la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor”

Lo anterior se traduce en que la fuente debe acreditar la existencia de la obligación con base en los respectivos soportes pues “Sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso”

En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato, esto con el fin de permitirle ejercer efectivamente su garantía al habeas data, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su derecho a la autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas.

**5.2.2.3 El término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos crediticias o financieras, en particular de las obligaciones insolutas.**

Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Se entiende por dato positivo aquel reporte de la persona natural y/o jurídica que refleja que se encuentra al día en sus obligaciones, y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones.

En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, establece que:

“(…) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será

*de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.*

No obstante, la anterior regla fue matizada por esta Corporación, dentro del proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria acerca de las disposiciones generales del derecho al habeas data, sentencia **C-1011 del 16 de octubre de 2008**, en la cual se declaró la exequibilidad condicionada del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

En la referida providencia se anotó que el término máximo de permanencia de los datos negativos, esto es, de cuatro años, que se estableció en la Ley objeto de revisión generaba efectos desproporcionados en dos situaciones concretas, a saber: **(i)** en aquellos casos en los cuales el término de exigibilidad de las obligaciones insolutas había superado el término de prescripción ordinaria y **(ii)** cuando el incumplimiento había acontecido en un periodo de corta duración.

Respecto a las obligaciones insolutas, esta Corporación explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, teniendo en cuenta que:

*“Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluta subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones” (Subraya fuera de texto)*

Es decir, si el paso del tiempo conlleva unas consecuencias jurídicas en el plano de las obligaciones dinerarias, como lo es el acaecimiento del fenómeno jurídico de la prescripción, el hecho de que el dato negativo se mantenga indefinidamente en las bases de datos de los operadores de la información, constituye una consecuencia desproporcionada para el titular de dichos datos en el ámbito financiero y crediticio. Además, en un ejercicio arbitrario de la información reportada.

Por tanto, la Corte concluyó que *“(...) el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción”.* (Subraya fuera de texto)

Se reitera que en el caso de las obligaciones insolutas, si éstas no son exigibles jurídicamente ante el Estado, constituye un acto desproporcionado el no establecer un término de caducidad acorde con las disposiciones legales que rigen para efecto de la extinción de las obligaciones en el ámbito crediticio, y que por el contrario afecten perpetuamente a sus titulares en el acceso a los servicios del mercado financiero.

En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: **(i)** la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, **(ii)** si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, **(iii)** tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo...”

- **Respecto del Segundo problema Jurídico**

Considera pertinente el Juzgado citar la sentencia T- 487 de 2017, en la que es Magistrado Ponente el Dr. Alberto Rojas Ríos, providencia dentro de la cual se delinearón algunos supuestos fácticos mínimos de este derecho:

“...El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su **contenido esencial** comprende los siguientes elementos:

“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”[

Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado.

Posteriormente sería expedida la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que destinó el Título II de la Primera Parte, artículos 13 a 33, al Derecho de Petición, dividiendo la materia en tres capítulos referidos a las reglas generales del derecho de petición ante autoridades, las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades y el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas,

respectivamente. Este título sería declarado inexecutable por la Sentencia C-818 de 2011 por violación de la reserva de ley estatutaria, otorgándole al Congreso un plazo de dos años para la expedición de la respectiva ley.

Finalmente fue expedida la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, conformada por 33 artículos, sectorizados en tres capítulos, que establecen la regulación integral de ese derecho fundamental, cuyo proyecto fue objeto de control previo de constitucionalidad por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

#### 4. 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:

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; 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. 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.

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.

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:

- 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.”

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”.

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”, 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.”

## CASO EN CONCRETO

Conforme a lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial para la protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale la ley. Quien vea amenazado o vulnerado un derecho constitucional fundamental podrá acudir ante los Jueces, en todo momento y lugar, con el fin de obtener la orden para que aquél, respecto de quien solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo

- **Primer Problema jurídico – vulneración de los derechos del debido proceso y al habeas data.**

Al respecto es preciso señalar que el Despacho no encuentra en el presente asunto vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso y habeas data, del señor JOAQUIN LOZADA HEREDIA, dado que de acuerdo al pronunciamiento efectuado por parte de COMCEL S.A y/o CLARO se advierte que a la respuesta dada al accionante con fecha 14 de abril de 2023, procedieron a borrar de las centrales de riesgo la información negativa que reposaba en las mismas del señor JOAQUIN LOZADA HEREDIA, decisión que toma la accionada por no hallar prueba de la notificación previa al reporte en dichas entidades.

Ahora, si bien es cierto, en la respuesta dada por parte de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO, la misma informa que una vez efectuada la consulta con fecha 20 de abril de 2023, aparecía reporte negativo con cartera castigada, al accionante, señor JOAQUIN LOZADA HEREDIA, también lo es, que de acuerdo a lo informado por la accionada **COMCEL S.A. Y/O CLARO**, con fecha 26 de abril de 2023 y de los pantallazos arrimados de las consultas efectuadas se advierte que ya no existen reportes negativos en contra del actor.

Así las cosas, a juicio de este Despacho en el presente caso, se advierte que no existe vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso y habeas data del señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, si en cuenta se tiene que de la respuesta dada por parte de la Entidad accionada **CLARO y/o COMCEL S.A.**, en la que indica que teniendo en cuenta que al no poder demostrar la efectiva notificación del reporte, procederían a la actualización de la obligación No. 09299710, siendo actualizada como pago voluntario, así mismo aclara que a la fecha la cuenta se encuentra cancelada y no presenta saldos pendientes, aunado a esto se puede observar que para el 26 de abril de 2023, los reportes negativos son inexistentes y la información fue actualizada **y a** este momento ya fueron actualizados y/o borrados.

- **Segundo Problema jurídico – presunta vulneración del derecho fundamental de petición.**

La Honorable Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha señalado los elementos del derecho de petición que deben concurrir para hacerlo efectivo, los cuales deben respetarse como son: 1) Oportunidad, 2) Debe resolverse de fondo, clara precisa y de manera congruente con lo solicitado, 3) ser puesta en conocimiento del peticionario. Además, que lo esencial del derecho de petición es que la respuesta sea pronta y oportuna, la cual debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, y ser puesta en conocimiento del peticionario.

Ahora bien, entra el Despacho a verificar si en el presente caso existe vulneración o no al Derecho fundamental de petición, en razón a las manifestaciones efectuadas por el accionante respecto a que la accionada no se pronunció o no emitió respuesta de fondo al derecho de petición elevado ante CLARO y/o COMCEL S.A., con fecha 30 de marzo de 2023 y al respecto es preciso señalar que el Juzgado no encuentra vulneración alguna del derecho de petición respecto de la respuesta dada en relación a la obligación **No. 09299710**, por cuanto de acuerdo a la documentación allegada por parte de la misma a la presente acción constitucional, se observa que se dio respuesta de fondo al accionante, señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, de manera clara

y precisa, el día 21 de abril del año en curso, cuando complementa la respuesta emitida el 14 de abril del hogaño

Conforme a lo anterior y atendiendo a la manifestación y las pruebas arrojadas por parte de la Entidad accionada **CLARO y/o COMCEL S.A.**, es evidente para este Despacho que la misma, atendió en debida forma lo pretendido por el accionante, al complementar la respuesta en el curso de este procedimiento breve y sumario.

Así las cosas, advierte el Juzgado que la protección ofrecida por esta acción de rango constitucional, pierde sentido por innecesaria, cuando antes de la interposición de la acción de tutela **o durante el curso del procedimiento (breve y sumario)** desaparece la amenaza o cesa la vulneración a los derechos arraigados en cabeza de los ciudadanos que la invocan, como se advierte en el presente asunto, dado que la Entidad accionada, como se indicó líneas atrás, con fecha 21 de abril de 2023, en complementación de la respuesta resolvió de manera clara y de fondo la petición elevada por el accionante procediendo igualmente a actualizar en las centrales de riesgo la información negativa que reposaba en las mismas.

Por lo brevemente expuesto, para el Despacho resulta claro que en el caso concreto nos encontramos frente a lo que la Ley y la Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional han denominado como carencia actual de objeto, como quiera que para este momento procesal las decisiones del Juez de tutela carecen de objeto, pues la situación expuesta en la demanda y que había dado lugar a que el afectado instaurara la acción, no existen por haber desaparecido la amenaza o daño al derecho fundamental aludido y por lo tanto no tiene ningún sentido que el fallador imparta una orden; tornándose por tanto improcedente la presente acción por carencia actual de objeto por hecho superado y así se decidirá.

En el evento de no ser apelada la presente determinación envíese para su eventual revisión a la Honorable Corte Constitucional dentro del término de ley.

Notifíquese la presente decisión a las partes por el medio más expedito.

Por lo expuesto el **JUZGADO DIECISÉIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** la presente acción constitucional, por carencia actual del objeto por existir hecho superado, promovida por el señor **JOAQUIN LOZADA HEREDIA**, respecto de **COMCEL S.A. y/o CLARO**, en calidad de accionada y las vinculadas oficiosamente **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO y CIFIN – TRANSUNION**, en calidad de vinculadas, conforme a las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia

**SEGUNDO: NOTIFIQUESE** la presente providencia a las partes en la forma prevista en el Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** En el evento de no ser apelada la presente determinación envíese para su eventual revisión a la Honorable Corte Constitucional dentro del término de ley.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**

*Original firmado*

**YOLANDA EUGENIA SARMIENTO SUAREZ**

Juez

**JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL  
DE BUCARAMANGA**

Hoy a partir de las 8 a.m. se fija en lista de Estados el auto anterior para notificación de las partes.

Bucaramanga, 02 de mayo de 2022

**JUAN DIEGO VEGA GÓMEZ**  
SECRETARIO

Rad. 2023-00249-00  
Jve