



JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA. Nueve, (09) de febrero de dos mil veintidós, (2022).

Juez : Dilma Estela Chedraui Rangel

Expediente No. 08- 001- 40- 53- 007- 2022- 00065-00

ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/02/2022

ASUNTO

Procede este despacho a resolver la presente acción de tutela de la referencia, instaurada por la ciudadana DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO contra COMCEL S.A., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de principio de favorabilidad, honra, debido proceso, petición, buen nombre, acceso a la justicia, cumplimiento de las normas y mala fe, consagrados en la Constitución Nacional.

HECHOS

Manifiesta la accionante que, el pasado 26 de octubre de 2021 presentó petición, lo cual, por exigencia de las entidades que hacen los reportes en centrales de riesgo debe ser por escrito, en medio físico, autenticado ante notaría y ser enviado por correo, en el que solicitó que se ELIMINARA EL REPORTE NEGATIVO DE CENTRALES DE RIESGO POR INDEBIDA NOTIFICACION o entregara la documentación que acredita ese reporte en centrales de riesgo.

Aunando a lo anterior y con el fin de establecer la legalidad del reporte requirió a las entidades o bancos de datos para conocer la estructura que ostentan para el respeto a los derechos constitucionales del HABEAS DATA, el cumplimiento de la normatividad la cual específicamente corresponde a Ley 2157 de 2021.

Considera que, la respuesta dada “por algunas entidades” es “insuficiente por no decir nula”, ya que algunas se niegan a dar respuesta.

Expone que, pide que se conceda toda la fundamentación de los presuntos créditos, lo cual solicitó con fundamentado en la Ley 1328 de 2009, decreto 1702 de 2015 y resolución 76.434 de 2012, pues no le han contestado en su totalidad; todo lo anterior es referente al crédito o los créditos.

Acota que, las entidades conocen desde siempre las direcciones de notificación y los domicilios que tienen las personas como él, con el fin de probar lo anterior adjunta los historiales crediticios en los cuales aparece toda esta información.

Señala que, con el fin de conocer quién realmente tiene su crédito, solicita la exhibición del título valor, porque ha tenido casos en los que he pagado y resulta que no era la entidad; hacen cobro de los intereses de mora, asumiendo que se venció el título, pero no llenan el título con la intención de que puedan llevarlo en cualquier momento ante un Juez Civil, cobrando intereses sobre intereses, su señoría sé que no es su competencia, pero si garantiza los derechos fundamentales que aquí le estoy exhortando no me encontraría en esta situación tan penosa.

Arguye que, este trámite lo inició con el fin de recuperar su vida crediticia y acceder a créditos de vivienda para poder acceder a una vivienda digna para él y su familia y la otra es mejorar acceder a un mejor trabajo, ya que no se le permite debido a su



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

historial crediticio, no debería ser consecuente, pero las empresas revisan los historiales y no lo conceden.

PRETENSIONES

Por todo lo anterior, el actor solicita al despacho:

Solito respetuosamente a su despacho que de forma transitoria y/ permanente me conceda la protección a mis derechos fundamentales de la PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD, HONRA, DEBIDO PROCESO, PETICION, BUEN NOMBRE, ACCESO A LA JUSTICIA, CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS y MALA FE debido a que las entidades aquí accionadas han vulnerado flagrantemente esos deberes de la siguiente forma, su señoría me permito hacer hincapié en la vulneración de los DERECHOS DE PETICIÓN Y HABEAS DATA, ya que si su honorable despacho me concede solamente estos dos derechos los demás estarán cobijados o lograre que se cobijen, por lo cual me permito presentar los siguientes hechos.

ACTUACION PROCESAL

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del 01 de febrero del hogano, ordenándose al representante legal de COMCEL (hoy CLARO), para que dentro del término máximo de un (1) día, informara por escrito lo que a bien tuviera en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto.

Asimismo, se resolvió vincular a las entidades DATA CREDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A., CIFIN S.A. –TRANSUNION, NOVAVENTA S.A., CREDIJAMAR S.A., por considerar que podrían suministrar información relevante para el presente trámite.

- Respuesta CIFIN-TRANSUNIÓN

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, donde manifiesta que, según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 02 de febrero de 2022 a las 11:40:52, a nombre de RODRIGUEZ OLIVERO DALEINES JUDITH, C.C 1.042.347.109 frente a NOVAVENTA no hay datos negativos (art. 14 L1266 de 2008), pero frente a las fuentes de información CLARO COLOMBIA y CREDIJAMAR S.A. se encontraron los siguientes datos:



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

- Obligación No. 47239 reportada por **CLARO SOLUCIONES FIJAS**, con último vector de comportamiento numérico 7, es decir con una mora entre 210 y 239 días.
- Obligación No. J59213 reportada por **CREDIJAMAR S.A.**, vigente y al día, luego de estar en mora, con un pago el 15/10/2021 por ende el dato se encuentra cumpliendo permanencia hasta el 13/04/2022.

Es decir, el término de permanencia del dato obedece al cumplimiento de la Ley 2157 de 2021. Para el caso en particular la parte accionante está en el siguiente supuesto:

- Pagó antes de la entrada en vigencia de la Ley 2157 de 2021.
- Su altura máxima de mora **superaba los 6 meses**.
- Con los beneficios del régimen de transición (interpretación legal exegética) del Inciso 3 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, ahora el dato solo podrá estar visible máximo por 6 meses contados desde que se hizo el pago o se extinguió la obligación.

Alega que, como operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información respecto del usuario, sin instrucción previa de la fuente; añade que, conforme la normativa del caso, no es su deber realizar el aviso previo al reporte negativo ni contar con la autorización de consulta y reporte de datos, motivo por el cual, no es la llamada a responder por tales aspectos.

Señala que desconocer si en el caso de la accionante ha operado la prescripción de la obligación, enfatizando en que, la petición a que alude, no fue presentada ante dicha entidad por lo que no es la encargada de emitir respuesta en tal sentido.

- Respuesta COMCEL (hoy CLARO S.A.)

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, donde manifiesta que, Daleines Judith Rodríguez Olivero identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.042.347.109 suscribió con COMCEL, el siguiente contrato/obligación:

El contrato suscrito con COMCEL, en vigencia contrato/obligación:

| | |
|---------------------------|------------|
| Nº CELULAR O CUENTA | 07437239 |
| Nº OBLIGACION o CONTRATO* | GRABADO |
| FECHA ACTIVACIÓN | 08/04/2016 |
| FECHA DESACTIVACION | 08/05/2017 |

| | |
|-------------------------------|---|
| MODALIDAD O SERVICIO | Segmento Hogares (telefonía, TV, internet) |
| PLAN o PAQUETE | (telefonía, TV, internet) |
| SALDO LINEA | \$195.030** |
| DIRECCION | CLL. 26 No 29-35 |
| BARRIO | SALAMANCA |
| CIUDAD | SOLEDAD-ATLANTICO |
| SE APLICA AJUSTE | N/A |
| NUEVO SALDO | N/A |
| MULTA PENDIENTE O PERMANENCIA | N/A |
| TIEMPO MULTA O PERMANENCIA | N/A |
| DATA CREDITO ANTES | CARTERA CASTIGADA |
| DATA CREDITO DESPUES | CARTERA CASTIGADA |



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

Al respecto, indica que, la obligación 07437239 presenta mora en el pago con la facturación del mes de abril de 2017, y se encuentra CARTERA CASTIGADA.

| | | |
|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| Nombre: | RODRIGUEZ OLIVERO DALEINES JUDITH | |
| Tipo de identificación: | 1 | Identificación: 01042347109 |
| Número de cuenta: | 074372390000000000 | Tipo de cuenta: CDC |
| Nombre del suscriptor: | CLARO SOLUCION | Código del suscriptor: 240023 |

[Seleccione la acción] Continuar Regresar Cancelar Cerrar sesión

| | | | | |
|------------------------|-------------------|------------|-------------------|----------------|
| Fecha de apertura: | 20160408 | (AAAAAMDD) | Actualizar vector | |
| Fecha de vencimiento: | 20180218 | (AAAAAMDD) | 201805 : M120 | 201805 : M120+ |
| Novedad: | CARTERA CASTIGADA | | 201804 : M120 | 201804 : M120+ |
| Estado Cuenta: | Castigada | | 201803 : M120 | 201803 : M120+ |
| Fecha Estado Cuenta: | 20211231 | (AAAAAMDD) | 201802 : M120 | 201802 : M120+ |
| Fecha Novedad: | 201806 | (AAAAAMDD) | 201801 : M120 | 201801 : M120+ |
| Fecha Último Reporte: | 2021/12 | | 201712 : M120 | 201712 : M120+ |
| Garante / Tipo Deudor: | PRINCIPAL | | 201711 : M120 | 201711 : M120+ |
| Periodicidad de pago: | MENSUAL | | 201710 : M120 | 201710 : M120+ |
| Adjetivo | NO HAY ADJETIVO | Fecha 0 | 201709 : M120 | 201709 : M120+ |
| Adjetivo | NO HAY ADJETIVO | Fecha 0 | 201708 : M90 | 201708 : M90 |
| Adjetivo | NO HAY ADJETIVO | Fecha 0 | 201707 : M90 | 201707 : M90 |
| Valor cuota: | 00183 | miles | 201706 : M60 | 201706 : M60 |
| | | | 201705 : M30 | 201705 : M30 |
| | | | 201704 : N | 201704 : N |

Expone que, en el contrato se encuentra la autorización que otorgó el tutelante a COMCEL S.A para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones.

De igual forma, afirma que, COMCEL notificó al tutelante previo al reporte ante las centrales de riesgo, realizando el envío a la última dirección registrada, dando cumplimiento a la ley.

En lo que atañe a la solicitud de la actora, asevera que, mediante comunicación RVA 10000-4752916 COMCEL dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 26 de octubre de 2021, de acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene lectura del mensaje, el 31 de enero de 2022 a las 14:29:05; aunado a ello, señala que, mediante comunicación GRC 2022 de fecha 3 de febrero de 2022 COMCEL responde de nuevo al tutelante.

- Respuesta NOVAVENTA S.A.S

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, donde manifiesta que, al inscribirse en el Sistema de Ventas por Catálogo mediante la suscripción del Formato de Inscripción el 8 de julio de 2013, autorizó de forma expresa y suficiente advertir su comportamiento comercial y crediticio ante las centrales de información, así como utilizar por parte de la compañía sus datos, correo electrónico o celular, a fin de prevenir el riesgo de cartera y suministrarle información al respecto.

AUTORIZO EXPRESAMENTE A NOVAVENTA S.A.S. PARA QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO QUE TIENE CARÁCTER ESTRICAMENTE PERSONAL Y COMERCIAL, SEA CONSULTADA, VERIFICADA, USADA Y PUESTA EN CIRCULACIÓN CON TERCEROS INCLUYENDO CENTRALES DE INFORMACIÓN, ESTO CON FINES COMERCIALES. IGUALMENTE AUTORIZO INFORMAR MI COMPORTAMIENTO COMERCIAL Y CREDITICIO A LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS QUE EXIGE LA LEY PARA TALES EFECTOS. ADICIONALMENTE AUTORIZO EL USO DE MIS DATOS PARA ESTADÍSTICAS QUE PERMITAN PREVENIR EL RIESGO DE CARTERA PRESENTE Y FUTURO. ASÍ MISMO AUTORIZO A NOVAVENTA S.A.S. PARA QUE EN EL EVENTO DE PRESENTAR CORREO ELECTRÓNICO O CELULAR, PUEDA SUMINISTRARME INFORMACIÓN A TRAVÉS DE ESTE MEDIO.

FORMA DE AUTORIZACIÓN (MAYÚSCULAS)
C.C. No. 22466318

Daleines Rodriguez O.

FORMA DE AUTORIZACIÓN (MAYÚSCULAS)
C.C. No. 1042347109 5/6enero



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

Señala que, con la suscripción del Formato de Inscripción, la señora DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO asumió la Obligación de Pago No. 001042347109, generándose en virtud de ello la Factura de Venta No. 61 6713525 expedida el 16 de agosto de 2013, por valor de \$157.082.00, obligación económica que la tutelante incumplió en su totalidad, como hasta la fecha sigue sucediendo, pese a la Gestión de Cobro por parte de NOVAVENTA S.A.S. Por ello, mediante este escrito requerimos nuevamente a la reclamante, para que cancele el saldo que aún está pendiente por pagar desde más de ocho (8) años.

En lo que concierne al derecho de petición, afirma que, la accionante RODRIGUEZ OLIVERO, ha presentado dos (2) Peticiones recibidas el 26 de octubre y 25 de noviembre de 2021, que obtuvieron por parte de NOVAVENTA S.A.S respuesta pronta, clara, precisa, congruente y de fondo sobre la materia propia de la solicitud, de manera completa y sin evasivas, frente a cada uno de los asuntos planteados y peticiones efectuadas, al margen de que la respuesta fuera favorable o no, pues jurisprudencialmente se ha decantado que no necesariamente se debe acceder a lo pedido.

Así pues, esboza que, la contestación emitida a cada Derecho de Petición, no sólo fue de fondo, precisa y congruente con lo solicitado, sino que además, fue oportunamente entregada dentro del término legal para atender las peticiones, acorde con la norma vigente para el momento, esto es, lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 y, se puso en conocimiento directo de la interesada, mediante correo electrónico del 22 y 24 de diciembre pasado.

De igual forma, enfatiza que, NOVAVENTAS.A.S, ante la ausencia de pago del crédito y de cara al cumplimiento de las anteriores exigencias, realizó la notificación preliminar sobre la mora de la obligación adquirida, mediante carta legible y comprensible enviada a la última dirección suministrada en el Formato de Inscripción y registrada en la base de datos, el día 6 de diciembre de 2013, conforme consta en la Guía expedida por el operador de mensajería CADENA COURRIER, donde se observa claramente la dirección de la afectada, su firma en señal de recibo del objeto postal y ningún motivo de devolución, llevándose a cabo la prueba de entrega de la notificación acorde con lo prescrito en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Por lo anterior, relata, en vista que la tutelante hizo caso omiso a la comunicación y la obligación continuaba insoluble, la empresa procedió a efectuar el reporte negativo, el 31 de diciembre de 2013, es decir, transcurridos más de veinte (20) días calendario siguientes a la notificación del vencimiento de la obligación contraída; Por lo tanto, el reporte negativo ante las centrales de riesgo se generó como consecuencia de la obligación crediticia incumplida, frente a lo cual, NOVAVENTA S.A.S contaba con: (i) autorización previa y suficiente de la señora DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO para realizar el correspondiente reporte, facultad que se materializó desde el momento en que se



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

realiza el préstamo o crédito y se incurrió en la falta de pago; (ii) comunicación previa al titular de la información y (iii) vencimiento del plazo legal de veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación.

Indica que, en virtud de la Ley 2157 de 2021, a la fecha la accionante es beneficiaria de la caducidad del dato negativo, por haber cumplido el término de ocho (8) años contados desde la fecha en que entró en mora la obligación adquirida; no obstante ello, dicha eliminación corresponde y debe ser realizada única y exclusivamente por las centrales de riesgo.

- Respuesta EXPERIAN-DATACRÉDITO

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, donde manifiesta que, respecto de la eventual prescripción extintiva de la obligación objeto de reclamo, EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO no tiene injerencia alguna, como quiera que es un fenómeno que no se puede visualizar en la historia de crédito, y se presenta de forma independiente respecto de la caducidad del dato negativo.

Indica que, la historia crediticia de la parte actora, expedida 03 de febrero de 2022, muestra la siguiente información:

| INFORMACION BASICA | 6FV54HC |
|--|---------|
| C.C #01042347109 () RODRIGUEZ OLIVERO DALEINES JUDITH DATAACREDITO | |
| VIGENTE EDAD 29-35 EXP.05/02/03 EN SABANAGRANDE [ATLANTICO] 03-FEB-2022 | |

-CART CASTIGADA *CDC CLARO SOLUCION 202112 N74372390 201604 201802 PRINCIPAL
FIJAS ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]
25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC][CCCCC66666]
ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: IND CLAU-PER:000 OFICINA PRINCIPA

En ese orden de ideas, afirma que, de conformidad con la Ley Estatutaria no corresponde al operador de la información solicitar autorización al titular de los datos. Por el contrario, esa es una obligación que corresponde a la fuente. La obligación del operador se limita constatar que existe certificación de dicha autorización sin que pueda solicitarla directamente; igual pronunciamiento realiza respecto de la obligación de realizar comunicación al deudor, previo al reporte negativo ante las centrales de riesgo.

En cuanto al derecho de petición incoado por la accionante, relata que este fue presentado ante CLARO, luego entonces no le compete emitir respuesta en tal sentido.

- Respuesta CREDIJAMAR S.A.

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, donde manifiesta que, DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO, identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. 1042347109, se encuentra



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

vinculado(a) con CREDIJAMAR S. A. como deudor Principal de la obligación N° 59213-xx, la presente obligación se encuentra actualmente en estado CANCELADO ante la el acreedor desde el día 15 de Octubre de 2021, sin que haya presentado peticiones posteriores relacionadas con las pretensiones de la presente acción de tutela, quebrantando el requisito de procedibilidad que debe cumplir el accionante antes de acudir al Juez de Tutela.

Bajo ese entendido, solicita que se declare la improcedencia de la presente acción en la medida en que la accionante no ha elevado petición formal ante esa entidad, en cuanto a información, aclaración de reporte se refiere.

CONSIDERACIONES.

- Competencia.

Este Juzgado es competente para tramitar y decidir la presente acción de tutela, promovida por la señora DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO, por la presunta violación de los derechos fundamentales esgrimidos al inicio del presente escrito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en el Decreto 1382 de 2000 y virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1983 del 2017, que le asigna a estos despachos de carácter municipal el conocimiento de las acciones de tutela que se interpongan contra entidades gubernamentales, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

El Derecho de petición.

Se encuentra previsto este derecho en el artículo 23 de la Constitución Nacional y comporta el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas 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.” [13]



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

Procedencia de la acción de tutela para proteger el derecho fundamental de petición.

En sentencia T 149 de 2013, la Honorable Corte Constitucional se pronunció al respecto, indicando que:

“De acuerdo con el Artículo 86 de la Constitución Política, toda persona podrá acudir a la acción de tutela para reclamar la protección a sus derechos constitucionales fundamentales, y procederá contra toda acción u omisión de la autoridades públicas, o particulares según se trate, siempre que “el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

3.2. En la misma línea, el Artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 confirma la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un mecanismo ordinario de defensa, e indica que la eficacia de dichos recursos debe ser apreciada en concreto, “atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”.

3.3. Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo.

3.4. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.”

Derecho al Habeas Data.

La honorable Corte Constitucional con respecto a este derecho en Sentencia T – 303 de 1998, expresó que, “Es sin duda un derecho fundamental, y por tanto, goza de la misma preeminencia que la Carta Política otorga a los demás. Aunque simultáneamente constituya un mecanismo adecuado para la defensa específica de otros de otros de tales derechos, como el que toda persona y familia tienen a su intimidad, a su honra y a su buen nombre. El contenido básico de ese derecho reside en la posibilidad que se otorga a toda persona para acudir a los bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas con el fin específico de demandar que le permitan el conocimiento, la actualización y la rectificación de las informaciones que hayan recogido acerca de ella. El problema radica, desde el punto de vista del afectado, en que la rapidez con que se consignan los datos negativos sobre él no es la misma que se aplica a su retiro, o a su rectificación, cuando objetivamente carecen de sustento o cuando las circunstancias han cambiado. Es allí donde tiene aplicación la garantía constitucional, que, sin desconocer el derecho a la información de las centrales y archivos de datos y de las instituciones financieras -indispensable para un adecuado funcionamiento del sistema crediticio-, reivindica el que toda persona tiene a verificar qué se difunde acerca de ella y cuál es el fundamento de los datos



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

correspondientes, así como a corregir o aclarar lo inexacto y solicitar la eliminación de las informaciones falsas o erróneas que, por tanto, lesionan su buen nombre, y las de aquellas que invaden la órbita reservada de su intimidad personal o familiar. Si habiendo sido reclamada directamente la rectificación en ejercicio del Habeas Data, ella no se produce inmediatamente, hay lugar al ejercicio de la acción de tutela contra la entidad para obtener la protección del derecho fundamental violado, por medio de una orden judicial perentoria.

Así mismo, En Sentencia T – 017 de 2011, la Honorable Corte Constitucional refiriéndose al tema del habeas data, señaló:

Este derecho se vulnera “cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en su diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”. En otros términos, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando se difunden entre el público sin justificación o fundamento, informaciones falsas o erróneas que no atañen al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo perjudican en su entorno social.

Por consiguiente, no constituye violación al derecho al buen nombre, cuando se registren en las bases de datos o se divulguen en medios de información actuaciones atribuibles a la persona que menoscaban la imagen que ha formado en la sociedad, siempre que tal información corresponda a la realidad y tenga la veracidad suficiente para no ser censurada como la tendría aquella que se cataloga como falsa e inexacta. Frente al particular, la Corte en la Sentencia T-067 de 2007, señaló:

“(…) 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 puede 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 el ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales”.

Por otra parte, el mismo artículo 15 Superior consagra el derecho constitucional al habeas data, el cual ha sido entendido por este Tribunal, como “[e]l 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”.

De acuerdo con reiterada jurisprudencia de esta Corte, el derecho a la autodeterminación informática y la libertad, en general, y en especial la económica, conforman el núcleo esencial del derecho al habeas data.

CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER.

Partiendo del análisis de los fundamentos fácticos del amparo, se considera como problema jurídico a resolver:



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

¿Vulnera la entidad accionada los derechos cuya protección invoca la parte actora, al no darle respuesta clara y de fondo a la petición presentada de fecha 26 de octubre de 2021 y haberla reportado ante las centrales de riesgo sin aviso previo?

ARGUMENTOS PARA DECIDIR. –

Revisado como se tiene el expediente, se advierte que, radica la inconformidad del accionante en que presentó derecho de petición el 26 de octubre de 2021 ante COMCEL S.A. (hoy CLARO), con ocasión de un reporte negativo en su contra ante las centrales de riesgo, por lo que requirió la expedición de una serie de documentos; señala que, a la fecha de la presentación de la acción de tutela la entidad no ha dado respuesta a lo peticionado, así como tampoco le ha sido entregada toda la información solicitada allí, en particular aquello relacionado con la constancia de haberse remitido aviso previo al reporte ante las centrales de riesgo.

Derecho de petición

En lo que concierne al derecho de petición, alega el accionante que, en fecha 26 de octubre de 2021 incoó solicitud ante COMCEL S.A., en el orden de solicitar información relacionada con el crédito adquirido con dicha entidad y obtener las constancias de envío de aviso previo al reporte ante las centrales de riesgo y autorización para el tratamiento de datos personales.

Así pues, de la contestación remitida por COMCEL S.A. en el trámite de la presente acción constitucional, la entidad manifiesta que:

- Mediante comunicación RVA 10000-4752916 COMCEL dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 26 de octubre de 2021 De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene lectura del mensaje, el 31 de enero de 2022 a las 14:29:05.

Al respecto, se aportan las siguientes constancias:

| Resumen del mensaje | | |
|----------------------|--|--|
| Id Mensaje | 2196273 | |
| Emisor | Atento.Colombia@claro.com.co | |
| Destinatario | zerfinan@gmail.com - DALEINES RODRIGUEZ OLIVERO | |
| Asunto | Respuesta PQR: 871112527 Con No. De Cuenta: 7437239 COMCEL | |
| Fecha Envío | 2021-11-18 20:13 | |
| Estado Actual | Lectura del mensaje | |

| Trazabilidad de notificación electrónica | | |
|--|---------------------|---|
| Evento | Fecha Evento | Detalle |
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | 2021/11/18 20:14:09 | Tiempo de firmado: Nov 19 01:14:06 2021 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6. |
| Acuse de recibo | 2021/11/18 20:20:38 | Nov 18 20:14:09 cl-t205-282cl postfix/smtp [30548]: D01521248773: to=<zerfinan@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.0.27]:25, delay=3, delays=0.11/0/1.5/1.4, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK DMARC:Quarantine 1637284449 v13si5482531vss.449 - gsmtpl) |
| El destinatario abrió la notificación | 2021/11/19 13:38:29 | Dirección IP: 74.125.210.3 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggph.com GoogleImageProxy) |
| Lectura del mensaje | 2022/01/31 14:29:05 | Dirección IP: 186.82.84.1 No hay datos disponibles. Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/97.0.4692.99 |



RADICADO : 2022-065
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 20220203 10:47
Pag: 2/3

Contenido del Mensaje

Respuesta PQR: 871112527 Con No. De Cuenta: 7437239 COMCEL

Consecutivo No. RVA 10000- 4752916

Señor(a)
DALEINES RODRIGUEZ OLIVERO
zerfinan@gmail.com
Soledad - Atlántico

Asunto: Respuesta PQR. 871112527 con No. de Cuenta : 7437239

Respetado (a) Cliente:
Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.
En respuesta a su comunicación recibida el día 26 de octubre de 2021, en la que manifiesta lo siguiente:

1. Error en notificación.

Al respecto nos permitimos informarle que validando nuestros sistemas de información, se evidencia que en la facturación de mes de Mayo de 2017, se realiza la respectiva notificación al correo vinculado samirmp@gmail.com, adjunto a esta comunicación enviamos la guía de entrega como soporte.

2. Solicita contrato donde acepte reporte ante centrales.

La copia del contrato para la prestación de servicios solicitada para su verificación, fue enviado a su correo electrónico: zerfinan@gmail.com. Le recomendamos revisar el contenido de la carpeta de correos no deseados para comprobar si allí se encuentra el correo que le fue enviado.

3. Solicita factura donde se le indica del saldo pendiente.

En cuanto a esta solicitud, adjuntamos a esta comunicación la respectiva factura donde se le informa del pago inmediato de la facturación del mes de Mayo de 2017, ya que presentaba acumulación de facturas.

4. Solicita retirar el reporte ante centrales de riesgo.

Nos permitimos informarle que validando nuestros sistemas de información, se evidencia que la cartera pendiente de su cuenta No 7437239, se encuentra sin registro de pago desde el día 27 de junio de 2018 con un saldo pendiente por valor a \$ 195.030 IVA incluido, el cual invitamos a realizar el pago oportuno en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente o puntos de pago, para poder realizar su solicitud.

Agradecemos su comunicación por cuanto su información es importante para nosotros, dado que son los clientes quienes nos hacen trabajar día a día para mejorar nuestra calidad en el servicio.

Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico 20220203 10:47
Pag: 3/3

Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión. En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web www.claro.com.co y red social www.facebook.com/ClaroCol, la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente,
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente Gestión PQRs
CLARO

ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL.
FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCION, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR ESTE MEDIO.

Adjuntos

Factura_453030545_07437239.pdf
871112527.jpg

Descargas

Archivo: Factura_453030545_07437239.pdf desde: 186.82.84.1 el día: 2022-01-31 14:29:10
Archivo: 871112527.jpg desde: 186.82.84.1 el día: 2022-01-31 14:29:08

En ese estado de las cosas, se observa que, la entidad accionada dio respuesta a la solicitud elevada por la accionante, la cual le fue debidamente notificada vía correo electrónico, tal como se desprende de las constancias allegadas.

Siguiendo dicha línea argumentativa, no se advierte vulneración del derecho fundamental de petición de la parte actora, máxime cuando, con ocasión de la presentación de esta acción constitucional, COMCEL (hoy CLARO) procedió a enviar nuevamente respuesta a la accionante el 03 de febrero de 2022.

En consecuencia, no hay lugar a emitir tutela respecto del derecho fundamental de la señora RODRIGUEZ OLIVERO, pues este ya fue satisfecho por parte de la entidad llamada a hacerlo.

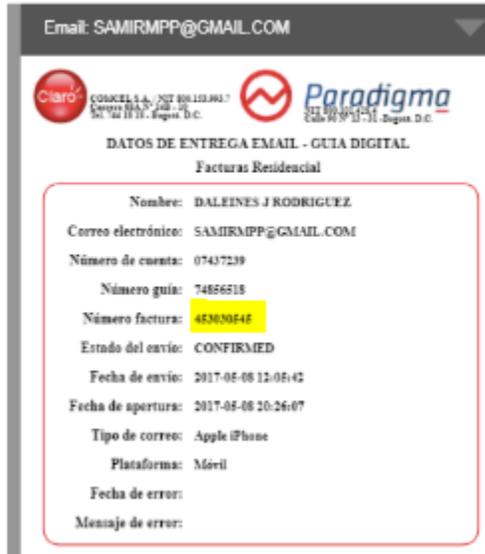
Derecho al habeas data

Ahora bien, en lo que atañe al derecho al habeas data, alega la accionante que se encuentra transgredido pues la entidad lo reportó ante las centrales de riesgo sin haber evacuado el requisito de aviso previo, tal como lo señala el artículo 12 de la

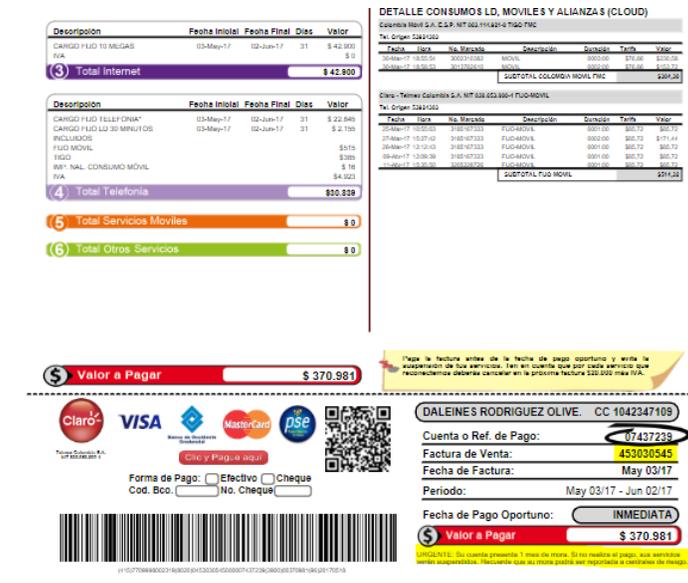
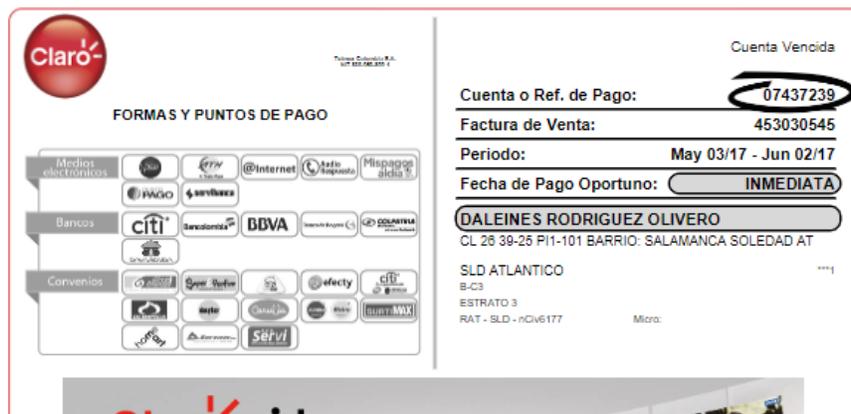


RADICADO : 2022-065
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

Para ello, aporta las siguientes constancias:



En relación, con el envío del aviso previo, en la factura así:



Se observa, que la factura de venta corresponde al No. 453030545, y la constancia de envío aportada se refiere a esa misma factura, en la cual se le pone de presente al deudor la situación de la mora en que se encuentra y se le avisa del reporte ante las centrales de riesgo.



RADICADO : 2022-065
ACCIÓN : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

En ese orden de ideas, COMCEL S.A. afirma que notificó en debida forma el aviso al deudor, previo a efectuar el reporte ante las centrales de riesgo; tal afirmación se halla confirmada conforme los documentos probatorios allegados al plenario, lo cual permite concluir que, el reporte se hizo adelantando la normatividad aplicable al caso, razón por la cual no se encuentra vulneración al derecho fundamental al habeas data de la accionante, debiendo entonces negar la tutela solicitada.

Finalmente, en lo que atañe a la solicitud elevada por la actora en el orden de que se ordene la suspensión de consulta a su nombre en las centrales de riesgo por parte de las entidades accionadas, se torna necesario señalar que, al respecto el artículo 7 de la ley 1266 de 2008 indica que, esta consulta solo podrá ser realizada previa autorización por parte del usuario, quien otorga de manera expresa la misma.

Así pues, en el presente caso, revisado como se tiene el expediente, se advierte que, mediante contrato suscrito entre la accionante y COMCEL S.A., medió tal permiso, tal como fue decantado en párrafos previos; así pues, habiendo dicho lo anterior y, en aplicación de la norma señalada, no es viable la solicitud en los términos deprecados por la parte actora, máxime cuando se ha señalado por el operador que, el score asignado a los usuarios responde a un cúmulo de factores que no necesariamente encuentra su determinación en las consultas que del usuario se realicen.

De otra parte cabe señalar, que si bien es cierto se recibió respuesta de las vinculadas, NOVAVENTA SAS y CREDIJAMAR S.A, no lo es menos que frente a dichas entidades el accionante no señala ningún tipo de inconformidad en el escrito contentivo de la acción de tutela.

Por demás según informan las Centrales de Riesgo, no aparece dato negativo frente a NOVAVENTA SAS, y frente a CREDIJAMAR S.A, se realizó el pago el 21 de octubre de 2021, por lo que de acuerdo a los términos de la nueva Ley, 2157 de 2021, se encuentra cumpliendo término de permanencia, hasta el 13 de abril de 2022, es así como indica CIFIN:

“ Obligación No. J59213 reportada por CREDIJAMAR S.A., vigente y al día, luego de estar en mora, con un pago el 15/10/2021 por ende el dato se encuentra cumpliendo permanencia hasta el 13/04/2022.

Es decir, el término de permanencia del dato obedece al cumplimiento de la Ley 2157 de 2021. Para el caso en particular la parte accionante está en el siguiente supuesto: •Pagó antes de la entrada en vigencia de la Ley 2157 de 2021. •Su altura máxima de mora superaba los 6 meses. •Con los beneficios del régimen de transición (interpretación legal exegética) del Inciso 3 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, ahora el dato solo podrá estar visible máximo por 6 meses contados desde que se hizo el pago o se extinguió la obligación”.

Teniendo en cuenta todo lo antes expuesto, no es dable entrar a tutelar los derechos cuya protección invoca el accionante pues la accionada logró acreditar que el actor tiene una obligación pendiente, que contaba con la autorización del accionante para realizar al reporte y que efectuó la notificación previa al reporte a través de la factura de cobro donde se le puso de presente la mora.

Si las aseveraciones y documentos allegados por la accionada corresponden o no a lo que menciona el actor en su escrito de tutela, es un aspecto que deberá dilucidarse ante la justicia ordinaria, pues en lo que respecta al trámite de la acción



RADICADO : 2022-065
ACCION : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO
ACCIONADO : COMCEL S.A.
PROVIDENCIA : SENTENCIA 09/2/2022 NIEGA TUTELA PETICION Y HABEAS DATA

de tutela con las pruebas acompañadas al informe rendido por la tutelada se logra acreditar el cumplimiento de la Ley.

En mérito de lo expuesto el JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la tutela de los derechos fundamentales de petición y habeas data, de la señora DALEINES JUDITH RODRIGUEZ OLIVERO, dentro de la acción constitucional promovida contra COMCEL S.A., conforme a los argumentos que preceden.

SEGUNDO: NOTIFIQUESE este pronunciamiento a los extremos involucradas en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (artículo 31, ídem).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL
Juez Séptima (7°) Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla

Firmado Por:

**Dilma Chedraui Rangel
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 007
Barranquilla - Atlantico**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **8ba7a2af2ed20c475682707dac1cb7499d7da7d07ea20e258340b3a32b11a3e4**

Documento generado en 09/02/2022 09:45:22 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**