



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFI S.A.

JUZGADO DIECISIETE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA.
Barranquilla, Tres (03) de Mayo del dos mil Veintiuno (2021).

Procede el Despacho a resolver la presente acción de tutela promovida por la señora PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO, actuando en nombre propio, contra CLARO COMUNICACIONES, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al Habeas Data y Petición.

ACTUACIÓN PROCESAL

La señora PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO, actuando en nombre propio, instauró acción de tutela contra CLARO COMUNICACIONES, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al Habeas Data y Petición, que por reparto correspondió a este Juzgado, la cual fue admitida con auto de fecha 20 de abril del 2020, ordenando oficiar a la accionada para que dentro del término improrrogable de 48 horas, contados a partir del recibo de la notificación, presentara sus descargos. Así mismo, se hizo necesario vincular a las entidades EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CREDITO, y CIFI S.A.S. actualmente TRASNUNION, en el sentido de poder verificar la información arrojada por la actora.

HECHOS QUE MOTIVARON LA ACCIÓN

La accionante como fundamento de sus pretensiones relata los siguientes hechos que se compendia así:

- Que se encuentra reportada en las Centrales de Riesgo por más de 9 años, con reporte negativo emitido por CLARO COMUNICACIONES, de cuenta No ****8640 de fecha apertura del reporte 2021-12-20., reporte que desconoce y no cuenta con información clara y exigible.
- Que en la actualidad necesita acceder a servicios financieros y no ha sido posible porque dicho reporte aun persiste.
- Que el pasado 05/03/2021, haciendo uso del derecho de petición, presento solicitud ante CLARO COMUNICACIONES, en el cual solicito:
 1. Que se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 Habeas Data y sus artículos 13 y 21, teniendo en cuenta que el 31 de diciembre de 2020, estaba al día con el pago de sus obligaciones con CLARO S.A, y ha estado reportada por más de un año.
 2. Se sirva actualizar y rectificar su historial crediticio, indicando con claridad no solo que no tiene obligaciones pendientes con la entidad, sino que no esta en mora en sus obligaciones.
 3. Por lo que se debe reconocer de inmediato su derecho constitucional al Habeas Data.
- Que desde el día en que radico la petición hasta el momento han pasado 26 días sin pronunciamiento alguno de CLARO COMUNICACIONES, no ha recibido una respuesta de fondo a su solicitud.
- Que la petición fue recibida el día 05/03/2021 con radicado No. 1202106384, Custcode: 1.034.486.40 – 29/038/2021, según recibido de CLARO COMUNICACIONES.

PRUEBAS

En el trámite de tutela la parte actora aportó los siguientes documentales:

1. Copia Derecho de Petición recibido el 29/03/2021.
2. Cedula de Ciudadanía de PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.

PRETENSIONES

Solicita la accionante con fundamento en los hechos y razones expuestas, que se le tutelen los derechos fundamentales invocados, y en consecuencia *se ordene a la accionada resolver de fondo el derecho de petición.*

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA TUTELAR

La entidad accionada CLARO COMUNICACIONES, contesto la presente acción de tutela dentro del término, en la cual manifestó lo siguiente: *“(…) Se evidencia que la obligación 1.03448640 presentó mora en el pago de las facturas de mayo de 2013 a septiembre de 2013, junto a los intereses de mora causados y la cláusula de permanencia pendiente, sumas que fueron canceladas parcialmente hasta el 15 de mayo de 2020 y la aplicación de ajuste por estrategia de cartera aplicado el 19 de mayo de 2020.*



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFIN S.A.

La usuaria efectua el pago de la clausula de permanencia el 15 de abril de 2021
(...)
Por lo anterior, la obligación o cuentas números 1.03448640, a nombre del señor PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO , identificado con cédula de ciudadanía número 22494468 , se encuentra actualizada, ante las centrales de riesgo de parte de la empresa prestadora del servicio de acuerdo con el último pago realizado, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, Art. 13. Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional.
Al realizar los pagos correspondientes de la referencia o cuenta, Comcel S.A. informa dicha situación a las centrales de riesgo, quienes siguiendo los lineamientos señalados por la jurisprudencia constitucional, aplican los tiempos de caducidad correspondientes, de los datos históricos que reposan en sus bases de datos, asunto que escapa totalmente al control de COMCEL S.A. (...)
Para el caso que nos ocupa, el término de los quince (15) días establecidos para el envío de la respuesta se cumplía el día 29 de marzo de 2021; por ende, la respuesta se emitió con fecha del 29 de marzo de 2021, fecha que se encuentra debidamente registrada en la carta de respuesta y en el testigo de notificación enviado por medio de SealMail al correo electrónico travedop1027@gmail.com estando en los términos de Ley, como se muestra en la siguiente imagen:

Claro Colombia – Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2021/04/22 11:50
Hoja 1/4

Claro Colombia Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

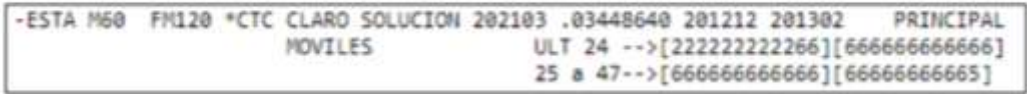
Según lo consignado los registros de Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	976420
Emisor	outsourcing.colombia@claro.com.co
Destinatario	travedop1027@gmail.com - PATRICIA DEL CARMEN
Asunto	Respuesta Radicado N. 12021063844
Fecha Envío	2021-03-29 14:00
Estado Actual	Acuse de recibo

Ahora bien, de acuerdo con la información registrada en el documento radicado bajo el CUN 12021063844 se hace el envío a la dirección de correo electrónico indicada en el documento: travedop1027@gmail.com, atendiendo la solicitud del usuario, tal como se registra en el comunicado radicado. (...)"

La entidad vinculada EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CREDITO, contesto la presente acción de tutela dentro del término, en la cual manifestó lo siguiente: "(...) La historia de crédito de los accionantes, expedida el 22 de abril de 2021, muestra que:



Es cierto por tanto que los accionantes registra una obligación impaga CLARO SA.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de los actores de acuerdo con la información proporcionada por CLARO SA. Una vez ellos sufraguen lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora pues así lo ordena el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008. Es de suyo que mal puede ser la tutela un instrumento que conduzca a negar o a hacer caso omiso de esta realidad. (...)"

La entidad CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION, contestó la presente acción de tutela, en la cual se manifestó lo siguiente: "(...) La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFIN S.A.

entidad.

(...)

En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 23 de abril de 2021 a las 10:20:43, a nombre de PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO C.C. 22,494,468, frente a la fuente CLARO se evidencia lo siguiente:

- Obligación No. 448640 con CLARO SOLUCIONES MOVILES. Extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 15/05/2020, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 05/05/2022."

PROBLEMAS JURÍDICOS

Conforme la relación fáctica traída en la solicitud de amparo se tiene que el objeto de esta contención se centra en determinar lo siguiente: ¿Es la acción de tutela el mecanismo legal idóneo para su protección? ¿Vulneró la entidad accionada a la señora PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO, los derechos fundamentales al habeas data y Petición, al no resolver de fondo el derecho de petición, en el sentido de corregir su historial crediticio?

MARCO JURÍDICO Y JURISPRUDENCIAL

De conformidad con las preceptivas del artículo 86 de la Constitución Política y del Decreto No. 2591 de 1991, las personas pueden demandar en tutela ante cualquier autoridad judicial, cuando quiera que por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, según el caso, resulten vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales Constitucionales, siempre que no dispongan de otro medio de defensa judicial ordinario idóneo para su protección, a menos que se utilice como mecanismo de amparo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable.

De lo que ha quedado expuesto, se colige que a la acción de tutela le viene adscrita una naturaleza residual y excepcional, esto es, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa o existiendo éste no sea eficaz en el caso concreto, pues no puede pretenderse reemplazar al juez o jueza ordinario en sus competencias legales.

CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en armonía con el Decreto 1382 de 2002, este Despacho es competente para tramitar y decidir en derecho lo que corresponda en la presente acción de tutela.

La acción de tutela según lo consagrado en el artículo 86 de la Carta Política puede ser promovida por cualquier persona, ya sea por sí misma o por medio de un tercero que actúe en su nombre, cuando sus derechos constitucionales fundamentales sean vulnerado o amenazados.

Haciendo referencia al hábeas data, la Corte Constitucional en sentencia T-847-10, ha dicho lo siguiente:

4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales:

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 15, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales, si bien tienen una estrecha relación, poseen rasgos específicos que los diferencia, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone el quebrantamiento del otro. Al respecto, esta Corporación de antaño ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

"Debe decirse que en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos" (Subrayado fuera de texto)

4.2. El derecho al buen nombre puede definirse como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. Así, constituye un derecho de



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFIN S.A.

raigambre fundamental y un elemento valioso dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. Respecto de él, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que “el derecho al buen nombre se encuentra ligado a los actos que realice una persona, de manera que a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo”.

Tal derecho se estima vulnerado “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 otras palabras, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando sin justificación o fundamento se propagan entre el público informaciones falsas o erróneas que no corresponden al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo afectan en su entorno social.

Por consiguiente, no constituye menoscabo del derecho al buen nombre, el hecho de consignar en bases de datos o de difundir en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha construido en la sociedad, siempre que tal información atienda a la realidad y goce de veracidad suficiente para no ser censurada. En cambio, si puede ser motivo de reparo la divulgación o difusión de información falsa e inexacta.

Sobre el tema, esta Corporación ha señalado que “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”.

La Corte Constitucional, en reiteradas oportunidades, se ha pronunciado sobre el derecho fundamental de petición y sobre su protección por medio de la acción de tutela cuando el mismo ha sido vulnerado. Así mismo, definió las reglas básicas que orientan tal derecho señalando:

- “a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*
- c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*
- d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*
- f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*
- g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será*



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFIN S.A.

determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. Sentencias (...)” (corte Constitucional T-377/00 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero).

Igualmente esa Corporación ha destacado que lo importante es que las autoridades resuelvan los asuntos puestos a su consideración en ejercicio del derecho de petición, aunque ello no implique el favorecimiento de los intereses del solicitante, como quedó expresado con sentencia T-481 de 1.992 M.P. Dr. JAIME SANÍN GREIFFENSTEIN, cuando dijo:

"Es de notar también que el derecho de petición consiste no simplemente en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino de que haya una resolución del asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente; por esto puede decirse también que el derecho de petición que la Constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que el adelantamiento de la actuación sea posible y no sea bloqueada por la administración especialmente en vista de la acciones judiciales respectivas, pero que en forma ninguna cumple con las exigencias constitucionales que dejan expuestas y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia."

El derecho de petición se halla expresamente consagrado en el artículo 23 de la Carta Política como el derecho que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Cualquier desconocimiento injustificado del plazo establecido para responder el derecho de petición, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

EL CASO EN CONCRETO

En el caso bajo estudio la accionante afirma que presentó solicitud ante CLARO COMUNICACIONES, el día 05/03/2021 con radicado No. 1202106384, Custcode: 1.034.486.40 – 29/038/2021, según recibido de CLARO COMUNICACIONES, sin que a la fecha le hayan resuelto de fondo la solicitud.

En el derecho de petición aportado en la presente acción de tutela, la accionante solicitó:

- 1. Que se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 Habeas Data y sus artículos 13 y 21, teniendo en cuenta que el 31 de diciembre de 2020, estaba al día con el pago de sus obligaciones con CLARO S.A, y ha estado reportada por más de un año.
- 2. Se sirva actualizar y rectificar su historial crediticio, indicando con claridad no solo que no tiene obligaciones pendientes con la entidad, sino que no está en mora en sus obligaciones.
- 3. Por lo que se debe reconocer de inmediato su derecho constitucional al Habeas Data.

En este sentido, la entidad accionada al momento de contestar la presente acción señala que: “Para el caso que nos ocupa, el término de los quince (15) días establecidos para el envío de la respuesta se cumplió el día 29 de marzo de 2021; por ende, la respuesta se emitió con fecha del 29 de marzo de 2021, fecha que se encuentra debidamente registrada en la carta de respuesta y en el testigo de notificación enviado por medio de SealMail al correo electrónico travedop1027@gmail.com estando en los términos de Ley, como se muestra en la siguiente imagen:

Claro Colombia – Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2021/04/22 11:50
Hoja 1/4

Claro Colombia Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	976420
Emisor	outsourcing.colombia@claro.com.co
Destinatario	travedop1027@gmail.com - PATRICIA DEL CARMEN
Asunto	Respuesta Radicado N. 12021063844
Fecha Envío	2021-03-29 14:00
Estado Actual	Acuse de recibo

Ahora bien, de acuerdo con la información registrada en el documento radicado bajo el CUN



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATACREDITO y CIFIN S.A.

12021063844 se hace el envío a la dirección de correo electrónico indicada en el documento: travedop1027@gmail.com, atendiendo la solicitud del usuario, tal como se registra en el comunicado radicado.

Es por ello, que el Despacho en aras de verificar que la respuesta al derecho de petición de fecha 29 de Marzo de 2021, emitida por la entidad accionada haya sido enviada a la accionante, revisado los anexos aportados se halla la respuesta al derecho de petición en la cual la entidad accionada le resuelve lo solicitado por la accionante.

Teniendo en cuenta la misiva contentiva del pronunciamiento de la accionada, se observa que si bien la misma señala que la solicitud del actor no es procedente atenderla de manera favorable, se debe dejar claridad lo señalado por la Corte Constitucional, en distintas Jurisprudencias, en las que ha establecido que el derecho de petición cuya protección se invoca en la demanda de tutela, debe tenerse en cuenta que el mismo no se agota en la posibilidad de elevar una solicitud, su efectividad depende de una respuesta pronta en sentido positivo o negativo que decida de fondo el asunto sometido a consideración de la respectiva autoridad.. Por lo tanto, es claro, que del material probatorio obrante en el expediente, la entidad accionada dio respuesta a la petición de fecha 05 de Marzo de 2021, pues en la misma, negó la pretensión principal del accionante, y en la misma se indican los motivos o razones, en las cuales fundamenta su respuesta negativa.

Por lo anterior y de las pruebas allegadas, se constata que la comunicación emitida por la accionada con ocasión al derecho de petición, fue remitida al siguiente correo electrónico de la accionante: travedop1027@gmail.com, envío efectuado en fecha 29 de Marzo de 2021, lo cual se pudo verificar con la constancia de envío de correo electrónico aportado; del cual constata, se efectuó al mismo correo indicado por la actora en el acápite de notificación del escrito de demanda.

Por otro lado, en cuanto a la violación al derecho fundamental al Habeas Data, señalado por la accionante, teniendo en cuenta que se encuentra reportada en las Centrales de Riesgo por más de 9 años, con reporte negativo emitido por CLARO COMUNICACIONES, de cuenta No ****8640 de fecha apertura del reporte 2021-12-20., reporte que desconoce y no cuenta con información clara y exigible, el Despacho entrara a verificar si efectivamente le fue vulnerado dicho derecho fundamental a la accionante al no ser corregida su historial crediticio.

En este sentido, la entidad accionada CLARO COMUNICACIONES, señalo que: "(...) Se evidencia que la obligación 1.03448640 presentó mora en el pago de las facturas de mayo de 2013 a septiembre de 2013, junto a los intereses de mora causados y la cláusula de permanencia pendiente, sumas que fueron canceladas parcialmente hasta el 15 de mayo de 2020 y la aplicación de ajuste por estrategia de cartera aplicado el 19 de mayo de 2020. La usuaria efectua el pago de la clausula de permanencia el 15 de abril de 2021

(...)

Por lo anterior, la obligación o cuentas números 1.03448640, a nombre del señor PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO, identificado con cédula de ciudadanía número 22494468, se encuentra actualizada, ante las centrales de riesgo de parte de la empresa prestadora del servicio de acuerdo con el último pago realizado, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, Art. 13. Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional.(...)"

Al respecto, EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO, igualmente señalo: "(...) La historia de crédito de los accionantes, expedida el 22 de abril de 2021, muestra que:

-ESTA M60	FM120	*CTC CLARO SOLUCION	202103	.03448640	201212	201302	PRINCIPAL
		MOVILES		ULT 24 -->	[222222222266]	[666666666666]	
				25 a 47-->	[666666666666]	[666666666665]	

Es cierto por tanto que los accionantes registra una obligación impaga CLARO SA.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de los actores de acuerdo con la información proporcionada por CLARO SA. Una vez ellos sufraguen lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora pues así lo ordena el



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFIN S.A.

artículo 13 de la Ley 1266 de 2008. Es de suyo que mal puede ser la tutela un instrumento que conduzca a negar o a hacer caso omiso de esta realidad. (...)”

La entidad CIFIN S.A. actualmente TRANSUNION, contestó la presente acción de tutela, en la cual se manifestó lo siguiente: “(...) La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad.

(...)”

En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 23 de abril de 2021 a las 10:20:43, a nombre de PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO C.C. 22,494,468, frente a la fuente CLARO se evidencia lo siguiente:

• *Obligación No. 448640 con CLARO SOLUCIONES MOVILES. Extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 15/05/2020, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 05/05/2022.”*

La Corte Constitucional sobre la procedencia o no de la acción de tutela para dirimir este tipo de conflictos, en sentencia T-833-13, ha señalado lo siguiente:

“(...) al habeas data

3.1. De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”¹, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.²

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información³ pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

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

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información⁴ o a la entidad fuente de la misma⁵, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);*
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:*

¹ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.

² Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

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

⁴ En la Ley Estatutaria sobre el hábeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

⁵ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATACREDITO y CIFIN S.A.

"6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga 'información en discusión judicial' y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito."

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

Así las cosas, se advierte que la entidad DATACREDITO-EXPERIAN, manifestó que la accionante registra una obligación impaga CLARO SA., y la entidad CIFIN, señala que la accionante registra la Obligación No. 448640 con CLARO SOLUCIONES MOVILES, extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 15/05/2020, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 05/05/2022.

En estas condiciones, debe referirse esta servidora a lo señalado en la Ley 1266 de 2008, norma que en la actualidad regula el derecho al habeas data y del manejo de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, que en su Artículo 13 señala sobre la caducidad del dato negativo, lo que sigue: *"ARTÍCULO 13. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información."*

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, 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."

Al efectuar el control de constitucionalidad previo y automático que le correspondía, la Corte Constitucional consideró que el artículo en cuestión no vulneraba la Carta, siempre que se entendiera que *"la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo"*

En el presente caso, de acuerdo con la información que señala la fuente de la información, la accionante registra la obligación No. 448640 con CLARO SOLUCIONES MOVILES, la cual se encuentra Extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 15/05/2020, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 05/05/2022.

Además de lo anterior, debe señalar esta servidora que la mencionada ley estatutaria 1266 de 2008, contempla además de la petición ante la fuente de la información y el eventual proceso judicial contra la misma, otra herramienta para que los titulares de la información presenten reclamaciones por la información que aparece reportada en las centrales de riesgo, como es el caso de las reclamaciones correspondientes ante la entidad que ejerce la vigilancia sobre las actuaciones de CLARO COMUNICACIONES, ante la cual se puede solicitar la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe señalarse que, de las pruebas obrantes en el expediente, no se constata que la accionante haya agotado los mecanismos de defensa a su alcance, como para predicarse que procede el amparo a través de la acción de tutela, que como se anotó es un mecanismo subsidiario y residual para la protección de los derechos fundamentales.

Sobre este principio, ha señalado la Corte que el mismo no es absoluto y cede ante las situaciones



RAD: 08001-41-89-017-2021-00283-00 * ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO.
ACCIONADO: CLARO COMUNICACIONES.
VINCULADOS: DATA CREDITO y CIFIN S.A.

específicas donde se demuestre la inminencia u ocurrencia de un perjuicio irremediable que amerite la protección inmediata de los derechos invocados de manera transitoria o definitiva. Es así, como en muchas ocasiones, la acción de tutela se ha convertido en el medio judicial idóneo para la protección de derechos fundamentales, siempre que se cumplan con ciertos requisitos que la misma Corte Constitucional ha puntualizado.

Además, el principio de subsidiaridad, el cual se constituye también como requisito indispensable de procedencia de las acciones de tutela, se sustenta en la necesidad de garantizar la seguridad jurídica y la competencia de las entidades del Estado, en lo que atañe los asuntos que las mismas deben conocer. Al respecto, la Corte Constitucional indicó: *"...se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior."*⁶

Así pues, se reitera, si existen a disposición del actor los mecanismos legales, judiciales y administrativos para ventilar sus inconformismos frente CLARO COMUNICACIONES; sin embargo, la accionante no logro demostrar haber planteado ni utilizado los mismos, y al dejar de utilizarlos, conlleva a la improcedencia de la acción frente a reparos o actuaciones que pudieron haberse propuesto en dicha oportunidad. Por lo anterior, concluye el despacho que en el presente caso no se reúne el requisito de subsidiaridad, exigido para que proceda el amparo de sus derechos de habeas data y debido proceso, por tal razón la misma se declarara improcedente.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecisiete de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE el amparo solicitado en la presente acción de tutela instaurada por la señora PATRICIA DEL CARMEN TRAVECEDO PAJARO, quien actúa en nombre propio, contra CLARO COMUNICACIONES, EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CREDITO y CIFIN S.A.S. actualmente TRASNUNION,, conforme a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes y al DEFENSOR DEL PUEBLO, por el medio más expedito, de conformidad con lo ordenado en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO: REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

ROSMERY PINZÓN DE LA ROSA
JUEZ
JUZGADO 017 PEQUEÑAS CAUSAS
JUZGADOS PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE 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: **d5f7aad7f3a2f3f514844e85b9789ae318d4be2e6208b3855636276b4f5c13e0**
Documento generado en 03/05/2021 12:40:57 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

⁶ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-753 de 2006, reiterada entre otras por la Sentencia T-177 de 2011.

