

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO  
DISTRITO JUDICIAL DE SANTA MARTA**

Santa Marta, Veinte (20) de Octubre de Dos Mil Veinte (2020)

Rad. T. 20.0553.01

Procede el Despacho a decidir la **IMPUGNACIÓN** planteada contra el fallo proferido por el **JUZGADO QUINTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE SANTA MARTA** dentro de la acción de tutela impetrada por **FANNY ISABEL GARCÍA HERNÁNDEZ** contra **CLARO**, a la que se vinculó a **DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN**.

## **ANTECEDENTES DE LA DECISIÓN**

Manifiesta la actora que impetró derecho de petición ante la entidad accionada, requiriendo lo solicitado en el mismo. Agrega que la accionada radicó su petición con el No. 12020146471, remitiéndole respuesta el 12 de marzo pasado, en donde le comunicaban que su obligación No. 1.15786121, perteneciente a su celular 321 525 8461, presentaba un saldo pendiente por cancelar por la suma de \$128.439.35, incluido los impuestos, correspondiente a las facturas comprendidas entre noviembre de 2017 y febrero de 2018.

Sostiene que nunca ha tenido una línea de teléfono celular post pago, como lo quiere hacer ver la accionada, pues el número 321 525 8461 de su propiedad, siempre fue prepago, por lo que al mantenerla reportada negativamente ante las Centrales de Riesgo, por mora de un saldo pendiente por \$128.439.35, impuestos incluidos, correspondiente a la factura generada entre noviembre de 2017 y febrero de 2018, constituye una situación atípica, violándole con ello sus derechos fundamentales al buen nombre, honra y debido proceso.

Advierte que pese a su petición, no le respondieron con la objetividad del caso apremiante, pues no le suministraron los documentos pedidos, sin embargo, ha estado esperando una respuesta veraz y congruente, la cual no se ha producido, como lo era el que se le enviara copia simple del pagaré, el supuesto título valor que acreditara el supuesto saldo a su cargo, la autorización que les hubiese firmado para consultar y reportar su nombre y cédula ante las Centrales de Información, contrato, convenio y demás documentos. También solicitaba que se le informara si se había iniciado un proceso judicial, indicando radicación, partes, apoderado y su dirección, juzgado, que de no haberlo hecho se iniciara en forma inmediata; igualmente solicitó la modificación, actualización, rectificación y cancelación

de los reportes negativos existentes a su nombre ante los operadores de información, sin costo alguno.

La actora aporta con el escrito de tutela, la petición dirigida a la accionada, al igual que la respuesta de la misma.

## FALLO DE PRIMERA INSTANCIA Y SU IMPUGNACIÓN

Se admitió la acción de tutela por el A-quo, contra las accionadas. A la misma respondió **TRANSUNIÓN**, a su vez, luego de explicar sus competencias, expresa que el 9 de septiembre del año en curso, procedieron a revisar el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios de esa entidad, a nombre de la accionante, encontrando que con relación a CLARO SOLUCIONES MÓVILES, se reportó la obligación No. 786121 en mora, con vector de comportamiento 12, es decir, entre 360 a 539 días de mora.

Expresan que no es viable condenarlos cuando en su calidad de operador no pueden modificar, actualizar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la Fuente, a quien le compete cumplir con el requisito de la notificación previa al reporte de información negativa ante el operador, quienes deben allegar la prueba del envío de dicha comunicación.

Narran que la petición que se menciona en el escrito de tutela, no fue presentada ante esa entidad, por lo que en tal sentido no podrían ser condenados por la vulneración del derecho de petición, ya que estarían en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho. Por lo anterior solicitan se les exonere y desvincule de este trámite.

A su vez, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO**, sostiene que en su calidad de operador de información, tienen el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que las Fuentes le reporten las respectivas novedades, de conformidad con lo establecido en el numeral 7 del Art. 7 de la Ley 1266 de 2008.

Que la Fuente es quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, por lo que es quien actúa como parte en el respectivo contrato. En tal sentido, los operadores, son terceros ajenos a la relación contractual.

Agregan que la historia de crédito de la accionante expedida el 10 de septiembre pasado, refleja una obligación impaga con CLARO MÓVIL, por lo que no podrían proceder a su eliminación; que una vez cancele lo adeudado, su historia de crédito señalará que la obligación ha sido satisfecha, pero el dato sobre la mora quedará registrado por un término

equivalente al doble del tiempo de su incumplimiento, así lo establece la Ley de Habeas Data.

Manifiestan que en su calidad de operador, prestan un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes, y que los titulares de la información son clientes de la Fuente, no del Operador, pues este último no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, así como tampoco conoce las contingencias a las que está sujeta la relación comercial.

Que en este caso, el conflicto contractual alegado por la actora, debe ser resuelto por Claro Móvil, y que en caso que surja la necesidad de actualizar la información reportada, procederían con la mayor diligencia una vez les sea notificado por esa entidad.

Sostiene que no tienen responsabilidad alguna con una eventual omisión, ya que la obligación de comunicar previamente al titular sobre la inclusión del dato negativo, está en cabeza de la Fuente y no del Operador, pues éste se limita a realizar la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le sea reportado por las Fuentes. Por tanto manifiesta que el cargo no está llamado a prosperar y solicitan se les desvincule y se niegue la tutela.

Por su parte, **COMCEL S.A.**, sostuvo que, la accionante adquirió una obligación de servicios móviles con esa entidad, el 26 de octubre de 2020 (sic) y se desactivó el 28 de febrero de 2018, en la modalidad de pospago; que presentó mora en las facturas de noviembre de 2017 a enero de 2018 y un saldo pendiente por cancelar de \$128.439.35, motivo por el cual se encuentra reportada ante las Centrales de Riesgo, bajo la denominación de dudoso recaudo con histórico de mora de más de 120 días, como se observa en el cuadro que adjuntan, por lo cual el dato negativo debe cumplir el término de permanencia establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio en su radicación 17-93019-2, ajustado por la Ley 1581 de 2012.

Expresa que la actora pretende el amparo de sus derechos fundamentales de habeas data, siendo que los reportes efectuados ante las Centrales de Riesgo, corresponden a su incumplimiento contractual, pues adeuda la suma de \$128.439.35, tratando de beneficiarse de su propia culpa.

Informa además que la tutelante dirigió un derecho de petición a la accionada el 20 de febrero pasado, cuya respuesta fue incompleta según la petente, por lo que con el fin de garantizar sus derechos, emitieron nueva respuesta, configurándole la carencia de objeto material por hecho superado, transcribiendo la respuesta en donde se logra extractar además de lo ya dicho, que le remitían copia del contrato suscrito, informándole que antes de la notificación a Centrales de Riesgo, le fue enviada una comunicación, solicitando realizar el pago de la deuda, además que la primera mora se presentó en noviembre de 2017 y fue reportada en diciembre de ese mismo año. Dicha respuesta le fue remitida a su dirección electrónica, dando cumplimiento a la Ley 1755.

Agrega que mediante contrato de solicitud de servicio, fueron autorizados de manera expresa e irrevocable, para que verificaran, procesaran, administraran y reportaran toda la información pactada en el mismo y lo correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas.

Que en cumplimiento de lo normado por la Ley de Habeas Data, le remitieron a la tutelante la comunicación previa al reporte negativo, con fecha 12 de diciembre de 2017, anexando copia de la misma y de la constancia de entrega digital, manifestando que no es claro qué derecho fundamental se encuentra en peligro, por lo que se torna en improcedente la presente tutela, por incumplimiento del requisito de procedibilidad.

Anexa como prueba copia de la respuesta del 14 de septiembre de 2020 y de envío de la contestación anterior.

El trámite finalmente culminó al proferirse el respectivo fallo, donde se decide amparar el derecho solicitado por **FANNY ISABEL GARCÍA HERNÁNDEZ**, tras considerar el A-Quo, que CLARO SOLUCIONES MÓVILES no aportó el contrato de servicio y/o pagaré que permita acreditar que efectivamente existe una obligación contraída, además que se pueda establecer la autorización del manejo de datos de la misma y las condiciones de tal contrato, por lo que ordenó a la mencionada entidad que en un término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo, actualizaran en forma inmediata los reportes negativos que se encuentran en las Centrales de Riesgo a nombre de la aquí accionante. De igual manera ordenó a estas últimas, que una vez recibida la comunicación de actualización, procedieran con la eliminación de todo reporte negativo que tenga la actora en esas entidades.

Inconforme con la anterior decisión la accionada CLARO SOLUCIONES MÓVILES impugna, al no estar de acuerdo con lo fallado, manifestando que el fallador de primera instancia desatendió el estricto cumplimiento de las obligaciones de Comcel relacionadas con derechos de habeas data y conexos, conforme a la ley previa a la entrada en vigencia de la Ley de habeas data, así como la existencia de autorización previa para el tratamiento de datos, que fuera concedida por la actora y que se puede verificar en el contrato en audio que aportaran.

Sostienen que sí aportaron el contrato en audio y anexan la prueba de su dicho, agregando que no se evaluaron las pruebas en forma conjunta, omitiendo la prueba reina que demuestra la relación contractual y autorización para el tratamiento de datos por esa entidad.

Reiteran lo dicho en su escrito de contestación, agregando que el audio donde reposa la obligación No. 1.15786121 y la autorización para el tratamiento de datos a partir del minuto 8.00, fue anexado con la respuesta, con lo que corroboran la autorización otorgada por la tutelante para el tratamiento de datos por parte de la accionada.

Así mismo, remiten nuevamente la prueba de la comunicación previa al reporte negativo ante las Centrales de Riesgo, junto con la constancia de entrega digital, solicitando la revocatoria del fallo venido en alzada.

## **CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

El legislador constitucional dotó a los conciudadanos de una acción preferente y sumaria para la salvaguarda de sus derechos fundamentales cuando estos se vean amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular que preste un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo o respecto de quienes se hallen en estado de subordinación o indefensión. La procedencia de este amparo está supeditada a la inexistencia de otra vía judicial para la defensa de sus derechos, por ello se predica que es una acción residual o subsidiaria.

Dado que se acciona en contra de personas jurídicas de derecho privado, se hace imperioso dilucidar a cerca de la viabilidad de ello, para lo cual debemos tener en cuenta que en desarrollo del artículo 86 de la Carta Magna, que amplía la posibilidad de presentar acción de tutela contra particulares, en razón de lo cual el artículo 42 del decreto 2591 de 1991 señala tres situaciones:

- Que el particular esté encargado de un servicio público.
- Que la conducta del mismo afecte gravemente el interés colectivo.
- Que respecto de ellos el solicitante se halle en estado de indefensión e insubordinación.

La tutela contra particulares está sustentada en el hecho que los derechos fundamentales de las personas vinculan a los particulares al igual que al Estado, aunque no sea del mismo grado, por ello el legislador delimita los eventos en que esta procede: por ser un caso de tutela contra particulares a los que se refiere el inciso último del artículo 86 de la Constitución Nacional que a su vez remite a los eventos que señale el legislador y que éste hizo a través del Decreto 2591 de 1991 en su artículo 42, tendríamos que examinar si encuadra en alguno de los eventos que señala dicha norma.

En el caso sub lite, la actora se encuentra en estado de indefensión frente a **CLARO, DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN**, tratándose de una relación contractual que en principio no presupone una relación de subordinación, sin embargo, las mismas tienen la posibilidad, o de facto lo hacen, de efectuar reportes negativos, ante las Centrales de Riesgos, de quien la accionante demanda le sea eliminado el dato negativo reportado, y ello si la coloca en estado de indefensión, y por tanto hace viable la intervención del Juez constitucional.

Con relación a la protección constitucional del artículo 15 de la Constitución Política, ha señalado la Honorable Corte Constitucional en múltiples pronunciamientos<sup>1</sup>, que el Habeas Data es el derecho que tienen todas las personas 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"* y que las instituciones de crédito tienen derecho a conocer la solvencia económica de los usuarios de los servicios financieros, ya que los agentes financieros o las instituciones crediticias, precisamente por manejar el ahorro del público, ejercen una actividad de interés general, siendo el derecho de las entidades financieras en cuanto al uso de los datos de los clientes, naturalmente limitado, esto es, sólo pueden transmitir información veraz y completa sobre el deudor.

Así mismo, ha señalado la doctrina constitucional, que el núcleo esencial del Habeas Data está integrado por el derecho a la autodeterminación informática y por la libertad, en general y en especial la económica; en este sentido, la autodeterminación implica una facultad de la persona a la cual se refieren los datos, para autorizar su conservación uso y circulación, de conformidad con las regulaciones legales, pudiéndose afectar la libertad económica de una persona cuando la circulación de datos no sea veraz o que tal circunstancia haya sido autorizada expresamente por el titular de los datos; por lo tanto, en virtud del tránsito de los mismos se pueden conculcar derechos fundamentales de los ciudadanos.

En ese orden de ideas, el derecho a la información no es absoluto, de donde resulta que puede ser utilizado para revelar datos que lesionen la honra y el buen nombre de las personas. La información en los términos del ordenamiento superior, debe corresponder a la verdad, ser verídica e imparcial, pues no existe derecho a dirigir informaciones que no sean ciertas y objetivas. En este sentido, mientras las informaciones sobre un deudor sean fidedignas, verídicas y completas, no se puede afirmar que el suministro y la circulación de los datos a quienes tienen un interés legítimo en conocerlos vulneren el buen nombre de su titular.

El artículo 15 superior establece tres derechos con sus dimensiones específicas a saber: el derecho a la intimidad, al buen nombre y al Habeas Data, este último relacionado, en buena medida con los antecedentes de carácter crediticio o económico, por lo que la información que obre en la base de datos, conforme al artículo 15 superior, puede ser objeto de varias acciones por parte de los ciudadanos, esto es, conocida la información pertinente el titular puede solicitar *"la actualización o la rectificación"*; en el primero de los eventos, la actualización hace referencia a la vigencia de la información de tal manera que no se muestren situaciones carentes de actualidad, al tiempo que en la segunda hipótesis puede solicitar la rectificación que no es otra cosa que la concordancia del dato con la realidad; bajo esta perspectiva, se debe recordar que la información que se conserva en la base debe no desconocer el derecho al buen nombre,

---

<sup>1</sup> T-462 de 1997, T-114 de 1993, SU-008 de 1993, T-022 de 1993, T-94 de 1995, T-97 de 1995, T-110, T-127 de 1994, T-197 de 1994, T-303 de 1998.

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

De igual manera ha fijado en el caso de la procedencia de la acción de tutela para invocar el amparo del derecho fundamental al habeas data como requisito previo, que el peticionario haya acudido a la entidad correspondiente para corregir, aclarar, rectificar o actualizar la información que se tenga de él, conforme se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6° del Decreto 2591 de 1991.[\[5\]](#)

En ese mismo sentido, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, preceptúa: *“Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que las 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 (...)”*

Es decir, que la acción de tutela es el mecanismo procedente para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data contra un particular, cuando se evidencia el estado de indefensión frente al mismo y se verifica que el peticionario elevó la correspondiente solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante la entidad correspondiente.

Descendiendo al caso en estudio, con respecto al cumplimiento del requisito previo para examinar la procedencia de la acción de tutela en los casos en los que se invoca la protección del derecho fundamental al habeas data, esto es, que el peticionario haya acudido a la entidad correspondiente para corregir, aclarar, rectificar o actualizar la información que se tenga de él, se observa que la accionante acudió ante la accionada CLARO, para solicitar el retiro del reporte negativo al considerar que fue reportada en forma ilegal, razón por la cual se tiene acreditado el cumplimiento del requisito de procedibilidad de la acción de tutela respecto de esta entidad.

A fin de dilucidar el caso puesto en conocimiento de esta dependencia judicial, al tratarse de una supuesta omisión de las entidades accionadas, al efectuar el reporte negativo, se trae a colación el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008:

*“Artículo 12. Requisitos especiales para fuentes. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.*

*El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.*

*En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y ésta aún no haya sido resuelta.”*

De la norma transcrita, se desprende la consideración doctrinaria constitucional, en razón de la cual, es obligatorio que las entidades o las Fuentes de Información, comuniquen a los titulares de la información antes de que hagan el reporte a las Centrales de Riesgo.

Ahora bien, observamos dentro del expediente, la respuesta de COMCEL S.A., quien informa que la obligación adquirida por la actora, presentaba un saldo pendiente por \$128.439.35 más impuestos incluidos, correspondiente a las facturas generadas entre noviembre de 2017 y febrero de 2018, por lo que procedieron, previo al cumplimiento de lo previsto en la Ley de Habeas Data, al reporte de la obligación y dado que la primera mora se presentó en noviembre de 2017, fue reportada en diciembre de ese mismo año.

Además que el 12 de marzo pasado, dieron respuesta a su petición, lo que corrobora la actora al anexarla a su escrito de tutela. Dicha respuesta fue reiterada con fecha 14 de septiembre del año que curso, anexándole copia de los documentos pedidos. Que la comunicación previa al reporte ante las Centrales de Riesgo, le fue enviada a su correo electrónico, tal como consta en la guía que anexan.

En el presente caso se observa una discusión sobre la existencia del contrato suscrito presuntamente por la usuaria, en donde por una parte la entidad accionada dice que si existe y la actora manifiesta que no lo ha firmado, por lo que éste no sería el tema a ventilar dentro de la acción de tutela, pues debe ser el juez ordinario quien dirima tal asunto. En cuanto al valor que alega Comcel que adeuda la tutelante, el mismo no alcanza a ¼ parte de un salario mínimo, cuyo pago lograra afectar su mínimo vital.

Por otra parte, considera este Despacho Judicial que en cuanto al derecho fundamental de habeas data, la entidad accionada cumplió con los requisitos establecidos en la Ley al remitirle el aviso previo, en el que se le otorgó el término para que cancelara su obligación, por lo que en este caso no debió acudir a la acción de tutela, razón por la cual habrá de revocarse el fallo de primera instancia.

Por lo brevemente expuesto, el Juzgado Primero Civil del Circuito de Santa Marta, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** **REVOCAR** el fallo de tutela de calendas 21 de septiembre de 2020, proferido por el JUZGADO QUINTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE SANTA MARTA, dentro de la acción de tutela seguida por **FANNY ISABEL GARCÍA HERNÁNDEZ** frente a **CLARO, DATA CRÉDITO y TRANSUNIÓN**. En su lugar se niega el amparo deprecado.

**SEGUNDO:** NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes intervinientes y al Juez de Primera instancia, por el medio más expedito posible. Remítase copia del fallo al Juez de primera instancia.

**TERCERO:** Envíese el presente fallo junto con el expediente del que hace parte a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase.



**MÓNICA GRACIAS CORONADO**

Jueza