

San Andrés, Isla, Siete (07) de Septiembre de Dos Mil Veintitrés (2023)

**RADICACIÓN:** 88-001-4003-003-2023-00205-00  
**REFERENCIA:** ACCIÓN DE TUTELA  
**TUTELANTE:** ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA  
**TUTELADO:** CLARO COLOMBIA S.A.

**SENTENCIA No. 00105-2023**

**1. OBJETO**

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA actuando en nombre propio en contra de CLARO COLOMBIA S.A.

**2. ANTECEDENTES**

La señora ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que CLARO S.A., vía telefónica le ofreció un plan de comunicaciones, que nunca le fue activado. No obstante, luego de un tiempo, mediante llamadas telefónicas de la empresa accionada, le comunicaron que se encontraba en deuda en su factura telefónica.

Formula que el día 03 de abril 2023, se presentó a las instalaciones de la empresa accionada, e instauró reclamación por lo hechos mencionado en precedencia, la cual quedo radicada bajo el No. 4488230000792531.

Denota que el día 19 de agosto de 2023, le responde CLARO S.A. resolviendo satisfactoriamente la reclamación, aceptando que no existe plan alguno activado a favor de la accionante.

Pese a lo anterior, el mismo día y mes del año en curso, se acercó la señora Ramírez García a las instalaciones de Bancolombia en su calidad de cliente, a solicitar un crédito, solicitud ante la cual le indicaron que no se podía acceder satisfactoriamente, toda vez que la misma se encuentra reportada en las centrales de riesgo por parte de la empresa CLARO S.A.

Indica que regreso nuevamente a las instalaciones de CLARO S.A., y presentó derecho de petición, el cual no le quisieron recibir, ya que la empresa accionada, no le consulto, ni le informo previo a reportarla en las centrales de riesgo, tal y como lo ordena la Ley 1266 de 2008.

**3. PRETENSIONES**

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA actuando en nombre propio solicita:

- 3.1. Que se ordene a CLARO S.A., reparar el daño ocasionado, rectificando la información errónea que suministro a las centrales de riesgo en la mayor brevedad posible.

#### **4. ACTUACIÓN JUDICIAL**

Mediante Auto N° 00598-023 de fecha Veintiocho (28) de Agosto de Dos Mil Veintitrés (2023), se admitió la presente acción de tutela, ordenándose comunicarle a CLARO COLOMBIA S.A. con el fin de que contestara la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

Así mismo, se ordenó vincular a DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, a quienes se les concedió del termino de 2 días, con el fin de que se pronunciaron frente a los hechos y pretensiones de la presente acción constitucional.

El anterior auto fue notificado mediante correo electrónico el día 29 de Agosto del año en curso, los soportes de la notificación reposan dentro del expediente electrónico archivo No.07

#### **5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA**

Vencido el termino de traslado de la presente acción constitucional, CIFIN S.A.S.- TransUnion, dio contestación a través de su apoderada judicial, señalando que según la consulta al historial de crédito de ANA CECILIA RAMÍREZ GARCÍA con C.C No. 46.350.409 (accionante), revisada el día 29 de agosto de 2023, siendo las 16:05:43 respecto de la información reportada por la Entidad CLARO SOLUCIONES MÓVILES, como Fuente de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 320861, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 6, es decir, más de 180 días de mora al corte de 31/07/2023.

Señalan que el Operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la Fuente: La sociedad CIFIN S.A.S (TransUnion) tiene la calidad de Operador de información y por ello, conforme a lo establecido en el numeral 7 del artículo 75 y en los numerales 2 y 3 del artículo 86 de la Ley 1266 de 2008, tiene restringida la posibilidad de modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las Fuentes, puesto que la potestad de realizar dichas modificaciones está en cabeza de la Fuente y el CIFIN S.A.S (TransUnion), en su condición de Operador debe limitarse a actualizar los datos, conforme sean reportados por las Fuentes.

Por su parte, CLARO COLOMBIA S.A., dio contestación señalando que, la obligación No. 1.48320861 asociada a los servicios de telefonía celular, bajo la línea móvil 320 317 2320, presentó mora en el pago de las facturas desde el mes de noviembre de 2022, por esta razón a la fecha presenta un saldo pendiente por cancelar por un valor de \$44.512,91, el cual será ajustado. Actualmente esta

obligación por decisión empresarial, se encuentra actualizada ante las centrales de riesgo en estado ELIMINADA.

En este punto se le informa al Despacho que COMCEL NO pudo ubicar dentro de sus archivos, la comunicación y guía de notificación previa al reporte ante las Centrales de Riesgo de la obligación No. 1.48320861.

Mediante comunicación GRC-2023153255-2023 de fecha 17 de abril de 2023, COMCEL dio respuesta al derecho de petición interpuesto por la tutelante el 4 de abril de 2023. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene el destinatario abrió la notificación el 18 de abril de 2023 a las 11:57:57.

Tal y como se desprende de los hechos narrados en el presente escrito, COMCEL S.A, se le informa al Despacho que, realizada las verificaciones respecto de la obligación No. 1.48320861, por falta del contrato e inconsistencias en la respuesta entregada al derecho de petición del 4 de abril de 2023 interpuesto por la accionante, por decisión empresarial se procedió con la eliminación del reporte negativo, con la cual la misma registrara como ELIMINADA ante las centrales de riesgo.

Por las razones de hecho y de derecho antes expuestas, solicitan se niegue y rechacen las pretensiones de la accionante.

## **6.- CONSIDERACIONES**

### **6.1. COMPETENCIA:**

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, este Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

*“(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”.* Lo anterior por ser la tutelada una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

## **6.2. PROCEDENCIA:**

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra de una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago, por tanto, es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

## **6.3. PROBLEMA JURÍDICO**

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si CLARO COLOMBIA S.A., amenazan y/o vulneran o no el derecho fundamental Habeas Data, Buen Nombre, de la señora ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA al haberla reportado en las centrales riesgo por una presunta mora en la obligación No. 1.48320861 asociada a los servicios de telefonía celular, bajo la línea móvil 320 317 2320, que no se activaron a favor de la accionante?

## **6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS**

### **6.4.1. DERECHO AL HABEAS DATA**

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

*que regulan el proceso de administración de datos personales.*” Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad.

#### **6.4.2. DERECHO AL BUEN NOMBRE**

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que “dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”. Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

#### **6.5. CASO CONCRETO**

Encuentra el Despacho que de acuerdo a lo manifestado por la señora ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA, encuentra vulnerado sus derechos fundamentales al habeas data y buen nombre, por parte de CLARO COLOMBIA S.A., al haberla reportado en las centrales riesgo por una presunta mora en la obligación No. 1.48320861 asociada a los servicios de telefonía celular, bajo la línea móvil 320 317 2320, que no se activaron a favor de la accionante en ningún momento.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que “*el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial*”. Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

La Jurisprudencia constitucional ha reiterado que, conforme al carácter residual de la tutela, no es, en principio, el medio adecuado para controvertir las actuaciones administrativas, pues para ello están previstas las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Sin embargo, cuando los derechos fundamentales del accionante resulten amenazados o vulnerados con ocasión de la expedición tardía de actos administrativos propios de la referida jurisdicción, la acción de tutela cabría como mecanismo transitorio de protección de las garantías constitucionales para evitar un daño irreparable.

De otro lado, se evidencia que la H. Corte Constitucional ha manifestado que el habeas data es un derecho fundamental autónomo. Este derecho está contenido en el artículo 15 de la Constitución Política y regulado mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012. El habeas data ha sido definido como el derecho de las personas al *“acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales”*<sup>1</sup>. Su ámbito de aplicación es *“el proceso de administración de bases de datos personales, tanto de carácter público como privado”*.

La Corte también ha identificado y definido los deberes correlativos al derecho al *habeas data*. Al respecto, ha resaltado que las administradoras de datos que almacenan información personal tienen el deber constitucional general *“de administrar correctamente y de proteger los archivos y bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante”*. Además, tales sujetos tienen deberes constitucionales concretos tales como dar *“información acerca de la existencia del dato a su titular”*, *“ponerla a disposición de sus titulares, actualizarla y rectificarla, cuando consideren que razonablemente deben hacerlo”*, *“ajustarla tan pronto tienen conocimiento de cualquier novedad”*, entre otros.

El artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 prescribe los 8 principios que orientan la garantía del derecho al *habeas data*, a saber: (i) *legalidad*, esto es, que el tratamiento de datos debe someterse al derecho; (ii) *finalidad*, es decir, que el tratamiento de datos debe obedecer a una finalidad legítima a la luz de la Constitución Política; (iii) *libertad*, lo cual implica que *“los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento”*; (iv) *veracidad*, es decir, que la información *“debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible”*; (v) *transparencia*, lo cual conlleva que el tratamiento de datos debe garantizar a los titulares el acceso a la información acerca de los mismos; (vi) *acceso y circulación restringida*, esto es, que su tratamiento solo podrá llevarse a cabo por personas autorizadas por el titular; (vii) *seguridad*, el cual implica que *“se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento”*; y (viii) *confidencialidad*, a la luz del cual *“todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos*

*personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información”.*

Además de los anteriores, la Corte ha sostenido que el tratamiento de datos también se somete a los siguientes principios: (i) *necesidad*, en virtud del cual “los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva”; (ii) *integridad*, esto es, que está proscrita “la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada”; (iii) *utilidad*, con fundamento en el cual el acopio, el procesamiento y la divulgación de datos debe cumplir una función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (iv) *incorporación*, en virtud del cual “deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto”; y (v) *caducidad*, a la luz del cual está proscrita “la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración”.

Al respecto, el artículo 12 de la mencionada ley establece que:

**“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 está aún no haya sido resuelta.*

**PARÁGRAFO.** *El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente”.*

Es así como, el inciso segundo del artículo 12 de la ley 1266 2008, establece el deber especial para las fuentes de información de enviar con anterioridad a la revisión de la información negativa a las bases de datos de los operadores, una comunicación al titular en la que el informe sobre el reporte a efectuar, con el fin de que el titular pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la obligación, o incluso la cuota y la fecha de exigibilidad.

La fuente sólo podrá remitir la información negativa a los operadores transcurridos 20 días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado registrada en sus archivos.

Al respecto la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, señaló que el procedimiento establecido por el artículo 12 de la ley 12 66 de 2008 se configura como una herramienta adecuada para que el titular pueda ejercer sus derechos de actualización y rectificación de los datos.

Es importante recordar en este punto que la Corte Constitucional en sentencia C-1011 de 2008, fue enfática en analizar este requisito establecido para las fuentes y en su momento expuso:

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

En el caso bajo estudio, se observa que CLARO SOLUCIONES, no probó haber comunicado a la señora ANA CECILIA RAMIREZ GARCIA, de la notificación previa al reporte ante las Centrales de Riesgo de la obligación No. 1.48320861.

Lo anterior, teniendo en cuenta que no aportó el aviso de comunicación de reporte a centrales de riesgo, alegando que si bien se había realizado conforme a la normativa vigente, no tenían soporte del mismo, lo cual no es de recibo para esta Dispensador Judicial, ya que es un procedimiento *sine qua non* establecido en la ley, previo a realizar el respectivo reporte negativo en las centrales de riesgo, que busca garantizar la protección de los derechos fundamentales al debido proceso, habeas data de los usuarios.

Pese a lo anterior, encuentra este Despacho que la entidad accionada, dio contestación al traslado de la acción constitucional, señalando que realizada las



amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria.

En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.

La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Entonces, cuando cesa la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, esta Corporación ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

En este sentir, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado, de suerte que la Corte ha entendido que una decisión judicial bajo estas condiciones resulta inocua y contraria al objetivo constitucionalmente previsto para la acción de tutela.

De acuerdo con lo anterior, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción. Tenemos entonces, que cuando se presenta el fenómeno de hecho superado, en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo.

Concluye la suscrita, y sin necesidad de hacer mayores elucubraciones al respecto, que se cumple lo contemplado en la anterior jurisprudencia, como quiera que hay carencia actual de objeto por hecho superado, ya que, entre la presentación de la acción de tutela y fallo de este despacho, se encuentra reparada la amenaza y/o vulneración de los derechos cuya protección se reclamaba, por lo que el Despacho

declarará improcedente la acción ante la carencia actual del objeto por hecho superado.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

**RESUELVE:**

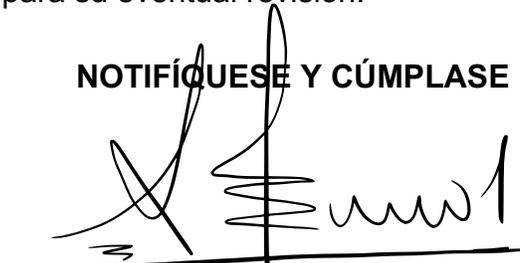
**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE**, la presente acción de tutela, al presentarse un hecho superado por carencia actual de objeto, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Contra la presente procede el recurso de impugnación.

**CUARTO:** Si éste fallo no fuere impugnado oportunamente, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE**  
**JUEZA**

LHR