



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES
MANIZALES, CALDAS**

ACCIÓN DE TUTELA – SEGUNDA INSTANCIA

Radicado: 17001-40-71-002-2020-00152-01

Origen: Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas

Demandantes: Natalia Posada Arbeláez
C.C. 25.235.393

Demandados: Medplus Medicina Prepagada S.A.
NIT 900.178.724-3

Vinculados: Experian Colombia S.A.
NIT 900.422.614-8

CIFIN S.A.S. (TransUnion)
NIT 900.572.445-2

Providencia: Sentencia No. 08

Manizales, Caldas, febrero doce (12) de dos mil veintiuno (2021)

I. TEMA

Dentro del término legal, el Despacho resuelve la impugnación interpuesta contra la sentencia de primera instancia que profirió el Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso 17001-40-71-002-2020-00152-01.

II. LA DEMANDA Y SU CONTESTACIÓN

1.1. LA IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDANTE, LOS HECHOS, PRETENSIONES Y DERECHOS CONSTITUCIONALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

La señora Natalia Posada Arbeláez, C.C. 25235393, actúa en nombre propio, recibe notificaciones en la calle 51 26 A – 74, apartamento 4 B, bloque 2, edificio Portal de San Luis, teléfono: 3193333137, correo electrónico: natalyarbelaez213@gmail.com.

Según el escrito de tutela y los anexos, la demandante suscribió un contrato con Medplus Medicina Prepagada S.A. Para la fecha de afiliación a los servicios de salud residía en Bogotá, sin embargo, en noviembre de 2018 se trasladó a Manizales, previamente, específicamente en octubre de 2018, informó el cambio de residencia a la empresa, Medplus actualizó los datos y continuo remitiéndole la correspondencia a la nueva dirección.

La señora Natalia Posada Arbeláez intentó sin éxito terminar en numerosas oportunidades el contrato de medicina prepagada. Explicó que el 6 de febrero de 2018 envió correo electrónico, la entidad le respondió que debía tramitar la cancelación con el mismo asesor de la afiliación y en unas fechas determinadas del mes, posteriormente, en noviembre de 2019, se presentó en las oficinas de la entidad en Manizales, pero no logró que la atendieran, en diciembre de ese año llevó solicitud escrita que no le recibieron argumentando que la petición no era explícita; en enero de 2020 regresó con la solicitud, rechazaron el escrito porque aparecía afiliada en Bogotá, así las cosas, el mes siguiente insistió ante la entidad para actualizar el domicilio de

afiliación y cancelar el contrato, la empresa se negó a recibir las comunicaciones escritas sin aducir alguna razón, después de esto llamó en tres ocasiones a la línea de servicio al cliente para quejarse por la calidad del servicio y reiterar su voluntad de terminar el contrato, el 23 de abril de 2020 envió mensaje electrónico, no obtuvo respuesta, la empresa solo se comunicó para cobrar los meses de deuda, en cada ocasión le manifestaba a quien la contactaba que solicitó la terminación del contrato.

La señora Natalia Posada Arbeláez relata que Bancolombia le aprobó un crédito, pero suspendió el trámite, por esta razón conoció que Medplus Medicina Prepagada S.A. la reportó negativamente en la central de riesgo Experian Colombia S.A. Datacrédito.

La demandante le solicitó al Juez:

“PRIMERO: TUTELAR mis derechos fundamentales al debido proceso (art. 29 C.P.), a la igualdad (art. 13 C.P.), al buen nombre y a la buena fe.

SEGUNDO: Para efectos de lo anterior, se declare por el despacho rectificar con inmediatez mi reporte a DATACRÉDITO y ordenar bajo el entendido de las solicitudes efectuadas de manera electrónica y sobre las cuales no hubo” respuesta, la cancelación del contrato de medicina prepagada con MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A., así como la reversión de las acreencias causadas en tanto los servicios no fueron utilizados.

TERCERO: Que se amparen mis derechos fundamentales, entre ellos el derecho de petición, buen nombre y al Habeas Data, y como consecuencia se ordene a MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A., que en forma inmediata y sin dilación alguna se disponga la baja de mi nombre en sus sistemas como deudor moroso y que se abstengan de reportarme como tal con el objetivo de continuar con mi vida crediticia y comercial como un ciudadano del común.

CUARTA: Las demás decisiones tendientes a la defensa de mis derechos al derecho de petición, el buen nombre y habeas data”.

1.2 LA IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDADO Y LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.

La señora Nataly Vinchira Jiménez, Abogada de litigios y apoyo jurídico de Medplus Medicina Prepagada S.A. contestó la demanda. La parte recibe notificaciones en los correos electrónicos: grupomedplus@medplus.com.co, natalyvj@medplusgroup.com.co.

Solicitó no conceder el amparo, ya que el reporte negativo contra la señora Natalia Posada Arbeláez cumple estrictamente lo señalado en la Ley 1266 de 2008.

Explicó que la señora Natalia Posada Arbeláez suscribió el contrato No. 341393 con Medplus Medicina Prepagada S.A. (antes Cafesalud Medicina Prepagada), la demandante adquirió un plan denominado Cereza Excelso Plus, la vigencia inició el 10 de febrero de 2011, inscribió como beneficiarios a sus tres hijos y su cónyuge.

Conforme con las condiciones contractuales, Medplus Medicina Prepagada S.A. canceló el contrato 341393 el 10 de mayo de 2020, por 63 días de mora correspondiente a las cuotas de los meses de marzo-abril y abril-mayo, el saldo pendiente asciende a \$1.617.430.

JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES
MANIZALES – CALDAS
Acción de Tutela – Segunda Instancia
17001-40-71-002-2020-00152-01
Natalia Posada Arbeláez
Medplus Medicina Prepagada S.A, otros
Sentencia 08

La empresa requirió a la señora Natalia Posada Arbeláez por escrito y de manera expresa, por medio de comunicación en la que se le informa que de no realizar el pago sería reportada en las centrales de riesgo. Medplus Medicina Prepagada S.A. envió el requerimiento a la dirección que aportó la contratante el 1 de octubre de 2019, es decir, a la carrera 25 52 30, apartamento 606, torre B. La empresa de mensajería entregó el envío el 16 de mayo de 2020, así consta en la guía No. 10829052331370907 de Servientrega S.A

Ante la renuencia de la demandante y después de realizar el requerimiento previo la empresa reportó el dato negativo el 5 de junio de 2020. La autorización para el tratamiento de datos está consignada en la cláusula vigésima séptima del contrato.

La señora Nataly Vinchira Jiménez niega que desde el año 2018 la demandante solicitó la cancelación del contrato y evidencia de esto es que pagó por última vez el 26 febrero de 2020; ahora bien, Medplus Medicina Prepagada S.A recibió petición el 9 de marzo de 2018 para la exclusión del conyugue, novedad que la empresa hizo efectiva el 10 de abril de 2018; finalmente, la señora Natalia Posada Arbeláez remitió correo el 23 de abril de 2020 solicitando la cancelación del contrato, sin embargo, Medplus Medicina Prepagada S.A no accede a la solicitud teniendo en cuenta que no se encontraba al día en los pagos.

La representante de Medplus Medicina Prepagada S.A. se refirió además a la naturaleza del contrato de servicios de salud de medicina prepagada, señaló que este contrato se rige por el derecho privado, es bilateral y oneroso, las cláusulas voluntariamente aceptadas con la suscripción del contrato son Ley para las partes conforme con lo previsto en el artículo 1602 del Código Civil.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.

La señora María Alejandra Montezuma Chávez contestó la demanda, en calidad de Abogada. La parte Recibe notificaciones en la carrera 7 No. 83 – 29, oficina 1104, Bogotá D.C., teléfono: 636 6511, correo electrónico: luis.rodriquez@experian.com.

Informó que el demandante registra una obligación con MEDPLUS impaga y vigente. El historial de crédito de la accionante al 4 de diciembre de 2020 muestra que:

-ESTA EN MORA120 *CSA MEDPLUS MEDIC		202010 000341393 202002 202102	PRINCIPAL
PREPAGADA		ULT 24 -->[54322-----]	[-----]
		25 a 47-->[-----]	[-----]
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: DEF=008	CLAU-PER:000 MEDPLUS MEDICINA

Solicitó exonerar de toda responsabilidad a Experian Colombia S.A. y desvincular a esta entidad, puesto que en su condición de operador y según las funciones que le impone la Ley 1266 de 2008, no es responsable del dato negativo reportado, no puede autónomamente modificar, actualizar, rectificar y eliminar la información que reporta la fuente, adicionalmente, el tiempo de permanencia del dato según el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 comienza a contar cuando el titular de la información se ponga al día o cancele lo adeudado.

La señora María Alejandra Montezuma Chávez solicitó denegar la acción de tutela ya que MEDPLUS reportó, de conformidad con el artículo 3-b de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, que la obligación mencionada se encuentra impaga y vigente. De manera subsidiaria, solicitó desvincular del trámite a Experian Colombia S.A. – Datacrédito del proceso de la referencia,

CIFIN S.A.S. (TransUnion)

El señor Juan David Pradilla Salazar, en calidad de Apoderado General, contestó la demanda, la parte recibe notificaciones en la calle 100 No. 7A-81, piso 8, Bogotá D.C. o en los correos electrónicos: cfin_tutelas@cfin.co, Cfin_Tutelas@transunion.com.

Informó que el día 3 de diciembre de 2020, a las 08:20:07, en el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de Natalia Posada Arbeláez, CC 25235393, frente a la fuente de información MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A, no se observan datos negativos, esto es, obligaciones en mora o cumpliendo un término de permanencia (artículo 14 de la Ley 1266 de 2008).

Solicitó exonerar y desvincular del presente proceso, a la entidad, con base en las siguientes razones:

- CFIN S.A.S. (TransUnion) no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información.
- Según el rol que el artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, le atribuye al operador, CFIN S.A.S. (TransUnion) no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente, no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, ni de contar con la autorización de consulta y reporte de datos
- La petición que se menciona en la tutela no fue presentada ante esta entidad.

2. LA ACTUACIÓN Y SENTENCIA DEL JUEZ DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, admitió la acción de tutela en auto del 1 de diciembre de 2020, mediante la sentencia No. 162 del día 14 del mismo mes y año, luego de anotar los hechos, las pretensiones, hacer un recuento de la actuación procesal y examinar la normatividad y la jurisprudencia que se aplican al caso concreto, decidió conceder el amparo en los siguientes términos:

“PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora **NATALIA POSADA ARBELÁEZ**, ante la vulneración que ha cometido sobre el mismo **MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.**

SEGUNDO: ORDENAR a **MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.** que en el improrrogable término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas desde el momento de la notificación de este proveído, contesten de manera clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado, la petición de desafiliación elevada el 6 febrero de 2018 por la accionante y reiterada varias veces con posterioridad; en caso de que hubiera procedido la desafiliación en aquel momento, se pronunciará respecto de las mensualidades canceladas por parte de la actora desde el momento en que se debió haber resuelto su solicitud hasta la actualidad; en caso de que no hubiera procedido la desafiliación, le señalará claramente los argumentos legales de dicha determinación.

TERCERO: TUTELAR los derechos fundamentales de *habeas data* y al buen nombre de la señora **NATALIA POSADA ARBELÁEZ**, conforme a las disquisiciones expuestas a lo largo de la presente providencia. En consecuencia, ordenar a **EXPERIAN COLOMBIA**

S.A. que agregue al reporte del dato negativo remitido por MEDPLUS S.A., la expresión *dato sometido a controversia*, lo cual cumplirá en el plazo de 48 horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia.

CUARTO: NOTIFICAR esta decisión a las partes advirtiéndoles que la misma puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación. Se pone de presente que el recurso deberá ser remitido al correo institucional del Despacho (j02pmpaladofgman@cendoj.ramajudicial.gov.co), pues dada la emergencia de salud pública se dispone que los trámites sean adelantados a través de los medios electrónicos. En caso de interponer recurso deberán indicar en el asunto del respectivo correo electrónico la palabra **impugnación**, seguida del nombre de la parte que lo interpone y el radicado de la presente actuación constitucional (**2020 – 00152**). Lo anterior, para facilitar su ubicación en el correo electrónico del Despacho, atendiendo el aumento exponencial de mensajes que han comenzado a llegar al mismo derivado del teletrabajo.

QUINTO: En firme esta decisión y si no fuere impugnada dentro de los tres días siguientes a las notificaciones de rigor, remítase lo actuado a la Corte Constitucional para su eventual revisión”.

3. LA IMPUGNACIÓN

La señora Nataly Vinchira Jiménez, Abogada de litigios y apoyo jurídico de Medplus Medicina Prepagada S.A. interpuso recurso contra la sentencia de primera instancia, argumentó que el funcionario de primer nivel cometió error en la valoración de la prueba.

Arguyó que esta entidad tramitó todas las peticiones que presentó la demandante. En todo caso, en cumplimiento del fallo impugnado la empresa emitió nueva respuesta con destino a la señora Natalia Posada Arbeláez, en la guía No. 2091864670 de Servientrega S.A. consta el envío de la comunicación.

A cerca del contrato de medicina prepagada No. 341393 reiteró que la empresa terminó unilateralmente el acuerdo y esto obedeció a la aplicación de lo previsto en la cláusula vigésima segunda del documento por la mora superior a 60 días en la que incurrió la señora Natalia Posada Arbeláez. No es cierto que desde el año 2018 la demandante está solicitando la cancelación del acuerdo firmado entre las partes.

La representante de Medplus Medicina Prepagada advirtió nuevamente que la información reportada en la base de datos Datacredito es fidedigna, la empresa envió comunicación previa a la demandante, esto ocurrió el 16 de mayo de 2020, así consta en la guía No. 10829052331370907 de Servientrega S.A., el primer reporte data del 5 de junio de 2020, la autorización para el tratamiento de datos está consignada en la cláusula vigésima séptima del contrato.

Solicitó revocar el fallo de tutela por carencia de objeto por hecho superado.

III. PRUEBAS RELEVANTES

El Juzgado resolverá a partir de las pruebas que recaudó la primera instancia.

IV. CONSIDERACIONES

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Después de establecer las posiciones de las partes, el Juzgado resuelve si la decisión de primera instancia, por la cual el Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, concedió parcialmente el amparo de tutela interpuesto por la señora Natalia Posada Arbeláez, se ajusta a la doctrina constitucional sobre la protección de los derechos fundamentales al derecho de petición y de habeas data, y a la normatividad que regula el tema, además, si está en consonancia con el acervo probatorio del proceso.

2. PRESUPUESTOS PROCESALES

El Juzgado encuentra que están dados los presupuestos procesales para proferir fallo de fondo, a saber:

2.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, corresponde a este Juzgado conocer de la impugnación formulada por la accionante dentro de la presente acción de tutela.

2.2 La demanda cumple los requisitos generales del Decreto 2591 de 1991: relación de los hechos y de los derechos que se consideran vulnerados, identificación de la autoridad o personas contra la cual se impetra la tutela, capacidad sustantiva y procesal de las partes, a quienes les asiste interés en la resolución constitucional del asunto planteado.

3. LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política señala que la acción de tutela es un instrumento de protección, por el cual toda persona puede acudir a la jurisdicción frente a la vulneración de sus derechos fundamentales, por acciones u omisiones de cualquier autoridad pública, y excepcionalmente de particulares, por esta razón, su procedencia no está condicionada más que a la naturaleza del derecho cuyo amparo se persigue y a la falta de otro medio de defensa, a menos que el afectado lo utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

4. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

El derecho de petición fue concebido por el Constituyente como un derecho fundamental, reconoció de este modo que es “pilar de la democracia participativa y herramienta esencial para la materialización de los fines del Estado”.

Esta prerrogativa implica la obligación de todas las autoridades y particulares que presten servicios públicos de emitir una respuesta oportuna, clara, precisa y congruente. De no ser así la persona queda facultada para interponer acción de tutela en procura de obtener el amparo de su derecho fundamental de petición.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha considerado que el ejercicio del derecho fundamental de petición implica un compromiso tanto para la autoridad contra quien se dirige, como para la persona que lo presenta, quien deberá dirigir su petición de manera respetuosa al funcionario, que, ya se dijo, tiene a cargo resolverla de fondo, en forma clara, suficiente y congruente, refiriéndose a lo último la Corte ha señalado en repetidas ocasiones que en ello reside precisamente el núcleo esencial del derecho de petición, puesto que sólo tiene importancia garantizar la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta resuelve de manera pronta y efectiva la cuestión que se plantea.

La Corporación ha sido reiterativa cuando se ha referido al alcance de este derecho, la jurisprudencia ha determinado que “la respuesta a este tipo de solicitudes debe contener los siguientes lineamientos: (i) pronta y oportuna, (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con la situación planteada por el interesado, (iii) y ser puesta en conocimiento del peticionario. Al no cumplirse con estos presupuestos, se estaría vulnerando el mismo”¹.

Ese criterio fue expuesto de modo extenso en la sentencia T-377 de 2000²:

“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.

(...)

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 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 ordenan responder dentro del

¹ Sentencia T-464 de 2012.

² Pronunciamiento que reiteró en la sentencia T – 357 de 2010.

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.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994”. Subraya fuera del texto original.

De acuerdo con la sentencia T-1006 de 2001, la adecuada protección del derecho de petición implica además que: “(i) la ausencia de competencia de la entidad ante quien se formula la petición no la exonera del deber de contestar y, (ii) la entidad pública debe notificar su respuesta al peticionario, ante la presentación de la misma”

En síntesis, se entiende que hay vulneración del derecho de petición cuando el receptor de la solicitud no contesta en tiempo prudente, omite notificar al peticionario o la respuesta no es una verdadera resolución a la duda o petición expuesta, sin que ello implique que deba ser una respuesta positiva a los intereses de éste, pues lo que se exige es que sea correcta y fundada, es decir, que obedezca a un análisis previo de la solicitud y la decisión consulte razones que sean suficientes y congruentes. Por último, la decisión debe permitirle al peticionario ejercer los medios ordinarios de defensa judicial cuando no está de acuerdo con lo resuelto.

5. EL DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA

El artículo 15 de la Constitución Política señala que “todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen **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**” (subraya y negrilla propias), la Corte Constitucional definió este derecho fundamental 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”³.

Sobre el núcleo básico del habeas data, la Corporación aclaró que está constituido por el derecho a la autodeterminación informática y la libertad (en general, y específicamente, la económica), los cuales explica del siguiente modo:

“Para la Corte, la autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos para autorizar su conservación, uso y circulación. A su vez, la referencia a la libertad tiene que ver con el hecho de que ésta, en particular la económica, podría resultar vulnerada al restringirse indebidamente con ocasión de la circulación de datos que no consulten la verdad, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley”.

Además de lo anterior es necesario destacar que las facultades que el derecho al habeas data reconoce a la persona a la cual se refieren los datos recogidos o almacenados son las siguientes: (i) el derecho a conocer la información de su referencia; (ii) el derecho a actualizar la

³ Sentencia T-017 de 2011.

información contenida en las bases de datos y; (iii) el derecho a rectificar la información que no sea veraz:

“En cuanto al núcleo esencial del habeas data, se ha dicho que está constituido por el derecho a la autodeterminación informática y por la libertad en general, y en especial la libertad económica. Quiere esto decir que el habeas data confiere a su titular la posibilidad efectiva de controlar la inclusión de su información personal en los referidos archivos y bancos de datos, siendo la autorización previa y consciente de la persona concernida un requisito indispensable para la válida recolección y almacenamiento de estos datos. La autodeterminación informática incluye también la posibilidad que toda persona tiene de conocer, actualizar y rectificar la información personal que se haya recogido sobre ella. En cuanto a la libertad económica, ha dicho la Corte que ésta puede ser vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no hayan sido autorizados por la persona concernida o por la ley.”⁴

Para la Corte Constitucional los contenidos mínimos del derecho al habeas data son:

- El derecho a conocer la información que sobre la persona está recogida en bases de datos.
- El derecho a incluir nuevos datos.
- El derecho a actualizar la información.
- El derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificada o corregida, de tal manera que concuerde con la realidad,
- El derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular.

V. CASO CONCRETO

1. PRESENTACIÓN

De acuerdo con los elementos de prueba, la señora Natalia Posada Arbeláez suscribió un contrato con Medplus Medicina Prepagada S.A. La demandante afirmó que presentó múltiples solicitudes verbales y escritas ante la entidad solicitándole terminar el contrato. En el expediente reposan correos electrónicos del 6 de febrero de 2018 y del 23 de abril de 2020, por medio de los cuales solicitó cancelar los servicios de salud.

Al 14 de diciembre de 2020, en la central de riesgo Experian Colombia S.A. aparecía la señora Natalia Posada Arbeláez reportada como deudora de una obligación impaga y vigente a favor de Medplus Medicina Prepagada S. A.

La señora Natalia Posada Arbeláez le solicitó al Juez de Tutela declarar terminado el contrato de medicina prepagada, disponer que Medplus Medicina Prepagada S.A. revierta los cobros por

⁴ Sentencia T-727 de 2007, citada en la sentencia T-017 de 2011.

los períodos en los que ella no utilizó los servicios, ordenar lo necesario para retirar el dato negativo reportado en la central de riesgo.

Las entidades demandadas y vinculadas contestaron el requerimiento del Juzgado de primera instancia, coincidieron en señalar que no vulneraron ningún derecho fundamental a la señora Natalia Posada Arbeláez.

El Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, concedió el amparo, ordenó a Medplus Medicina Prepagada S.A. contestar de manera clara, precisa, de fondo y congruentemente la petición de desafiliación elevada el 6 febrero de 2018. El funcionario judicial también ordenó a Experian Colombia S.A. incluir la expresión *dato sometido a controversia*, en el reporte asociado a la demandante.

Medplus Medicina Prepagada S. A. impugnó, adujo que en el fallo se incurrió en valoración indebida de la prueba por cuanto está acreditado que la empresa de servicios públicos tramitó las peticiones de la demandante, el contrato de servicios de salud no se encuentra vigente, y el reporte negativo cumple los requisitos legales. Solicitó declarar la carencia actual de objeto por hecho superado.

Este Juzgado modificará la sentencia de primera instancia para declarar la carencia actual de objeto por hecho superado en lo que toca al derecho fundamental de petición, y declarar improcedente el amparo, por razones de subsidiariedad, en lo concerniente a la protección del derecho fundamental al habeas data.

2. ESTUDIO DE LA IMPUGNACIÓN

2.1 PRECISIÓN SOBRE LOS HECHOS

La demandante se refiere en el escrito de amparo a múltiples solicitudes verbales y escritas, no obstante, en el expediente solo reposa prueba de correos electrónicos del 6 de febrero de 2018 y del 23 de abril de 2020.

En la contestación de la demanda Medplus Medicina Prepagada S. A. negó tajantemente que conoció las solicitudes, sin embargo, a continuación advirtió al Juez que la demandante confesó haber recibido respuesta a la petición del 6 de febrero de 2018, y al tiempo admitió que su contraparte sí radicó la petición del 23 de abril de 2020.

En esos términos, este Juzgado estudiará la vulneración del derecho de petición con respecto a estas dos solicitudes.

2.2 CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Existe carencia actual de objeto por hecho superado cuando la pretensión del demandante queda satisfecha en el transcurso del trámite del proceso; se debe tratar del cumplimiento pleno de la carga a la que está obligada la parte demandada; si prevalece, aunque sea en parte, la causa que dio lugar a la acción de amparo, todavía existe motivo para la intervención judicial:

“A partir de allí, la Corte ha aclarado que el fenómeno de la carencia actual de objeto se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño

consumado, agregando una más denominada como el acaecimiento de una situación sobreviniente.

La primera hipótesis “se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela”. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor.

Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo sino cuando estime necesario, “hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes”.

(...)”⁵.

En el expediente consta que Medplus Medicina Prepagada S.A resolvió de fondo las peticiones de la señora Natalia Posada Arbeláez, de manera clara y completa, un paralelo entre las peticiones y la respuesta que emitió la empresa de servicios de salud permite corroborarlo:

PETICIONES DEL 6 DE FEBRERO DE 2018	RESPUESTA DE MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2020
“De la manera mas comedida me dirijo a ustedes con el fin de solicitarles la cancelación de mi contrato de medicina prepagada lo mas pronto posible, debido a que no cuento con la capacidad para pagarlo en estos momentos, situación que ya le había manifestado con anterioridad (sic)”.	“Frente a la petición mencionada de radicación de cancelación el 6 de febrero de 2018, se pudo evidenciar por una parte, que en el texto de la acción de tutela, usted confiesa haber recibido respuesta por parte de MedPlus, adicionalmente, como prueba de ello se puede verificar en los registros del sistema documental de la compañía, que la señora Natalia Posada en calidad de titular del contrato, decidió continuar con el contrato, sin embargo, solicitó un mes después, el 9 de marzo de 2018, únicamente la exclusión del beneficio que registraba como cónyuge el señor Enrique Jaimes Árias, tal y como se puede verificar en la imagen adjunta:… Así mismo, el contrato continuó vigente hasta el pasado 10 de mayo, según se puede evidenciar con los pagos realizados por usted en calidad de titular del contrato, como también la prestación de los servicios a los beneficiarios por parte de MedPlus MP”.
PETICIÓN DEL 23 DE ABRIL DE 2020	RESPUESTA DE MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A 15 DE DICIEMBRE DE 2020
“Me permito informar que en oportunidades anteriores ya he solicitado cancelación de los servicios que tenía aperturados con su entidad. Actualmente y ante los sucesos que acontecen por la pandemia mundial, me permito informar que actualmente no he utilizado los servicios desde hace seis meses y se está presentando	Según obra en los registros de MedPlus MP el día 23 de abril de 2020 siendo las 10 y 16 minutos de la noche, usted solicitó la cancelación del contrato a través del correo de servicio al cliente, sin embargo, para esa fecha 23 de abril de 2020, el contrato ya presentaba incumplimiento de pago, razón por la cual MedPlus MP

⁵ Sentencia T-02 de 2018.

saldo por la razón que he solicitado cancelación y no he podido acceder a que este proceso sea realizado por ustedes, teniendo en cuenta que me indican que para ejecutar ese proceso me debo desplazar a sus oficinas en la ciudad de Bogotá, ciudad que actualmente no es mi domicilio. Adicionalmente informo que no tengo las posibilidades económicas de pagar las mensualidades y no voy a seguir contando con sus servicios por el momento. De ser necesario ante una respuesta negativa estaré al pendiente para iniciar las acciones que sean necesarias ya que no he utilizado el servicio y como dije no ostento la posibilidad económica de hacer. Por este medio autorizo para que se me notifique la cancelación del contrato. En espera de una respuesta positiva y que contribuya a evitar inconvenientes futuros para reafiliarme cuando tenga nuevamente las posibilidades”.	dio aplicación a fecha de corte siguiente, es decir, 10 de mayo de 2020 (17 días después, no los 30 contractuales) de la terminación del contrato por la causal mora¹, debido al incumplimiento de la obligación de pago estipulada en las Condiciones Generales Del Contrato De Medicina Prepagada Soluciones En Salud Capítulo V Estipulaciones Finales Cláusula Vigésima Cuarta. Obligaciones Del Contratante. Son obligaciones del CONTRATANTE para con MEDPLUS: CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE. Son obligaciones de EL CONTRATANTE y de los usuarios que éste vincule, para con MEDPLUS MP: a. Pagar dentro de los cinco (5) primeros días de cada periodo pactado, de acuerdo con lo establecido en la CLAUSULA VIGÉSIMA de este documento, el valor de la cuota correspondiente, cuando se hubiere pactado una forma de pago diferente a la anual. Para finalizar, es válido reiterarle lo ya dicho, en el sentido de indicar que al haber sido el contrato cancelado por mora, a la fecha presenta un saldo pendiente de pago por valor de \$1.617.430, el cual corresponde a las cuotas de marzo-abril, y abril-mayo. Conforme a lo anterior, lo invitamos a realizar el pago y luego de efectuado el mismo, podrá solicitar por escrito el paz y salvo”. Referencias: “1 Cláusula Vigésima Segunda Terminación anticipada: Además de las causales establecidas en las disposiciones legales y en otras cláusulas de este documento, el contrato de medicina Prepagada podrá darse por terminado anticipadamente en cualquiera de los siguientes casos: b) Transcurridos sesenta (60) días calendario, cuando EL CONTRATANTE se encuentre en mora de pagar alguna cuota. En todo caso MEDPLUS podrá exigir el pago de intereses moratorios, además de iniciar las acciones legales para el pago de los saldos pendientes”.
--	--

El Juzgado observa que los derechos de petición de la señora Natalia Posada Arbeláez tocan los mismos temas: la cancelación del contrato de servicios de medicina prepagada y el cobro de mensualidades a pesar de las solicitudes que previamente presentó en el mismo sentido.

Al primer tema Medplus Medicina Prepagada S. A respondió que el contrato no se encuentra vigente y le explicó a la demandante que esto se debe a la terminación unilateral por mora prevista en la cláusula vigésima cuarta del documento suscrito por las partes, con efectos a partir de la fecha de corte siguiente es decir 10 de mayo de 2020.

Por medio de estas afirmaciones la empresa de servicios de salud fijó claramente su posición frente a que la demandante solicitó cancelar los servicios en otras oportunidades, no cumplió el trámite presencial correspondiente por causas atribuibles a la empresa, no utilizó los servicios entre los seis meses anteriores a abril de 2020. De acuerdo con la contestación, Medplus Medicina Prepagada S. A estima que el comportamiento de la demandante hasta el 23 de abril permitía suponer su voluntad de continuar recibiendo el servicio, en ese escenario, ante la ausencia de pagos, lo que correspondía era aplicar la cláusula vigésima cuarta del contrato.

Al segundo tema la entidad demandada respondió en consonancia con la decisión de tener como extremo final del vínculo contractual el 10 de mayo de 2019, en ese sentido le señaló a la demandante que debe realizar el pago de \$1.617.430, el cual corresponde a las cuotas de marzo-abril, y abril-mayo, para obtener el paz y salvo”. Medplus Medicina Prepagada S. A. insistió en que la señora Natalia Posada Arbeláez tiene deuda pendiente.

La respuesta es desfavorable a la demandante, sin embargo, el núcleo de protección del derecho de petición no comprende la satisfacción de los intereses del peticionario, sino la posibilidad de obtener solución a sus interrogantes.

Por último, Medplus Medicina Prepagada S. A manifestó que remitió la comunicación con fecha del 15 de diciembre de 2020, a la calle 51 26 A-74, apartamento 4B, bloque 2, Portal de San Luis, esta dirección concuerda con la que anotó la demandante en el escrito de tutela y coincide con la del destinatario en la guía 2091864670 de Servientrega S.A., según la información disponible para el público en el sitio web de la empresa de mensajería, se entregó este envío el 19 de diciembre de 2020.

Así las cosas, Medplus Medicina Prepagada S. A cumplió los requisitos del derecho de petición, por tanto, carece de objeto realizar cualquier pronunciamiento en torno a la cuestión que la señora Natalia Posada Arbeláez planteó en el escrito de tutela.

Bastan las anteriores consideraciones para revocar los numerales primero y segundo de la parte resolutive de la sentencia No. 162 del 14 de diciembre de 2020.

2.3 LA DEMANDANTE NO PRESENTÓ RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA EMPRESA, POR TANTO, NO AGOTÓ EL REQUISITO PREVIO DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA

La Corte Constitucional estableció, a partir del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008⁶, que el accionante debe presentar solicitud previa ante la entidad correspondiente, para la corrección,

⁶ Ley 1266 de 2008, artículo 16:

“I. Trámite de consultas.

(...)

II. Trámite de reclamos.

Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(...)

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

aclaración, rectificación o actualización del dato o la información que reportada a las bases de datos, como requisito para la procedencia de la acción de tutela⁷.

“25.- Finalmente hay que destacar las herramientas previstas en la Ley 1266 de 2008 a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que reposan en las bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, así como el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, según el cual el titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión puede presentar un reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de la información.

En atención al carácter subsidiario de la tutela; a la previsión del numeral 6º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que refiere la solicitud de actualización y rectificación de la información en concordancia con el artículo 15 Superior; y a los mecanismos específicos de actualización, supresión y corrección de datos registrados en bases de datos previstos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, **la jurisprudencia constitucional ha establecido como presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, previo a la interposición del mecanismo de amparo constitucional.**

En efecto, en el análisis de la procedencia general de las acciones de tutela formuladas para obtener la protección del derecho al habeas data, las Salas de Revisión verifican el agotamiento del recurso principal al alcance del afectado, que corresponde a la solicitud de rectificación, de acuerdo con las reglas jurisprudenciales establecidas respecto al presupuesto de subsidiariedad”. Negrilla y subraya ajenas al texto original.

En el expediente no está acreditado que la demandante presentó ante Medplus Medicina Prepagada S. A solicitud para retirar o corregir la información asociada a su nombre y número de identificación en la central de riesgo Experian Colombia S.A., por tanto, no se cumple el presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela en materia de habeas data.

En consecuencia, procede modificar la sentencia impugnada para declarar improcedente la demanda por razones de subsidiariedad.

VI. DECISIÓN

Por lo expuesto, administrando justicia, en nombre de la República y por mandato de la Constitución y la Ley, el **JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE MANIZALES CALDAS,**

R E S U E L V E

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”. Subraya y negrilla ajenas al texto original.

⁷ Sentencia T-017 de 2011.

**JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES
MANIZALES – CALDAS
Acción de Tutela – Segunda Instancia
17001-40-71-002-2020-00152-01
Natalia Posada Arbeláez
Medplus Medicina Prepagada S.A, otros
Sentencia 08**

PRIMERO: REVOCAR los numerales primero y segundo de la parte resolutive de la sentencia No. 162 del 14 de diciembre de 2020, que profirió el Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, en el proceso de acción de tutela 17001-40-71-002-2020-00152-01, en lugar de lo dispuesto allí, declarar la carencia actual de objeto por hecho superado en relación con las peticiones que presentó la señora Natalia Posada Arbeláez el 6 de febrero de 2018 y el 23 de abril de 2020 ante Medplus Medicina Prepagada S.A. con el fin de obtener la cancelación del contrato No. 341393.

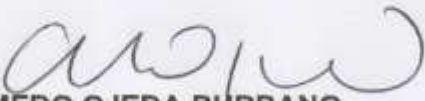
SEGUNDO: REVOCAR el numeral tercero de la parte resolutive de la sentencia impugnada, en lugar de lo dispuesto allí, declarar improcedente la acción de tutela que presentó la señora Natalia Posada Arbeláez contra Medplus Medicina Prepagada S.A. para la protección del derecho fundamental al habeas data.

TERCERO: INFORMAR esta determinación al Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, a la parte demandante, a las entidades demandadas, y demás intervinientes.

CUARTO: INFORMAR esta determinación al Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas, a la parte demandante, a las entidades demandadas, y demás intervinientes.

QUINTO: REMITIR este expediente a la Honorable Corte Constitucional para que se cumpla la eventual revisión de la sentencia, conforme lo dispone el inciso 2 del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**OLMEDO OJEDA BURBANO
JUEZ**

Firmado Por:

**SEGUNDO OLMEDO OJEDA BURBANO
JUEZ CIRCUITO**

JUZGADO 001 PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

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: 5d1f5bce68a1c0dd3c047a0e4d9ae4b34175e3c24bfa24603c15583ee917f4fe
Documento generado en 12/02/2021 09:18:12 AM

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