

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### RAMA JUDICIAL

### JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, tres (3) de diciembre de dos mil veintiuno (2021)

#### I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS** en contra de **CARTERA ETB, DIRECTV COLOMBIA, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP, ASLEGAL SERVICIO CRED y EXPERIAN DATACRÉTO**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental al habeas data y derecho de petición.

#### II. HECHOS

La accionante indicó que el día 06 de octubre de 2021, presentó petición a las entidades accionada, solicitando se eliminaran los reportes negativos en su historial crediticio, o en su defecto que le entregaran los soportes que demostraran que realizaron la debida notificación previa a dicho reporte, en los términos de la ley 1266 de 2008. Indicó que (i) **ASLEGAL SERVICIO CRED y CARTERA ETB** no emitieron ninguna contestación, (ii) mientras que **DIRECTV COLOMBIA** contestó afirmando que hizo la notificación por medio de las facturas de cobro, lo que en su sentir no se ajusta a la ley, (iii) que **COLOMBIA TELECOM MÓVIL MOVISTAR** no se pronunció en ningún sentido respecto a la notificación previa, y se limitó a manifestar que tenía el derecho legal de hacer el reporte y (iv) **DATACRÉDITO** le anunció que no tenía la facultad legal de eliminar los reportes negativos pues esto correspondía a las fuentes de la información.

Por lo anterior solicitó, que se requiera a las entidades para que resuelvan de fondo las peticiones presentadas, con el fin de poder iniciar una acción de protección ante la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera, y así lograr la eliminación definitiva de los reportes negativos en su historial crediticio.

### III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 23 de noviembre de 2021, se admitió la acción constitucional y se ordenó correr traslado de la demanda a las accionadas **CARTERA ETB, DIRECTV COLOMBIA, COLOMBIA TELECOM MÓVIL MOVISTAR, ASLEGAL SERVICIO CRED, y EXPERIAN DATACREDITO** a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra y se vinculó a la **COMPAÑÍA CIFIN -TRANSUNION- y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** para que informaran todas aquellas consideraciones respecto de los fundamentos de la acción.

Cada entidad realizó el siguiente pronunciamiento:

1.-La Apoderada Judicial de **CIFIN SAS - TRANSUNION** indicó que dicha entidad no hace parte de la relación contractual existente entre la fuente de información y el titular de la información. Explicó que no es la entidad encargada de hacer las notificaciones de que habla la ley 1266 de 2008, así como tampoco de contar con la autorización para el trámite de datos; adicionalmente expone que el operador de información no puede actualizar ni modificar los datos de no ser requerido por la fuente. Relacionó que una vez consultado el historial de la accionante se encontró que frente **COLOMBIA MOVIL ESP y SERVICIOS CRED** no se evidencian reportes negativos, pero frente a **DIRECTV COLOMBIA LTDA, ETB, ASESORIAS Y SERVICIOS LEGALES, y MOVISTAR MÓVIL** sí se encuentran deudas pendientes. Por lo anterior solicitó que se desvincule a **CIFIN SAS - TRANSUNIÓN** del presente trámite de tutela.

2.-La Apoderada de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** refirió que la parte accionante reporta información negativa respecto de las entidades

accionadas, sin embargo, subraya el hecho de que no ha pasado el tiempo suficiente para que opere la prescripción extintiva de la obligación. Comunicó adicionalmente que el operador de la información no es la entidad llamada a actualizar, verificar o modificar la información de los titulares de la información, salvo que la fuente así lo solicite. Expuso que en virtud del numeral 7 del artículo 7 de la ley 1266 de 2008, **EXPERIAN COLOMBIA SA- DATACRÉDITO** no es el encargado de hacer la comunicación previa al titular con anterioridad a la inclusión del reporte negativo en el historial crediticio, pues dicha obligación está en cabeza de la fuente de información. Por lo anterior, solicitó que se desvincule a la entidad **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO** del presente trámite de tutela, toda vez que no corresponde a ellos realizar la notificación previa al reporte negativo y tampoco tiene injerencia alguna en el otorgamiento de créditos y/o servicios que las fuentes de información otorguen a sus usuarios.

3.-El Coordinador del Grupo Contencioso Administrativo de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, señaló que las entidades accionadas no son entidades vigiladas por la SFC. Aclaró que verificado su sistema de gestión documental SOLIP, no se encontró queja o reclamación alguna por parte del accionante por los hechos relacionados en la tutela por lo que no les constan ninguno de ellos. Argumentó que en el texto de tutela no se hace referencia alguna a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** ni se evidencia vulneración alguna de los derechos fundamentales de la accionante por su parte, por lo que solicitó se desvincule a dicha entidad del trámite de tutela.

4- El Apoderado de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)** reveló que al revisar el sistema documental de la entidad no se encontró ninguna reclamación por parte de la accionante para proteger su derecho fundamental al habeas data. No obstante, manifestó que el reporte negativo que se encontraba a nombre de la tutelante fue retirado durante el trámite de tutela al no encontrarse la documentación necesaria para soportar dicho reporte, por lo que argumenta que se genera un hecho superado. Aseveró además, que

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, ha cedido los derechos de crédito de la accionante a **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS** y a la empresa **RED SUELVA INSTANTIC SAS**, por lo cual dichas empresas son la única fuente de información en este momento. Es por ello que solicitó que la tutela sea declarada improcedente.

5- El Apoderado Especial de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP** contestó la acción de tutela indicando que, ante dicha entidad no se radicó ninguna petición el día 06 de octubre de 2021 y la única pretensión que reposa en el sistema de información es de parte de **DATA CRÉDITO**, de la cual aún están en término de contestar. No obstante, manifestó que por deferencia comercial **ETB SA ESP**, procedió con la anulación de la deuda en sus sistemas de información y con el retiro del reporte negativo en centrales de riesgo, de lo cual adjunto pantallazos. Solicitó que se declare la improcedencia de la presente acción de tutela al configurarse hecho superado pues los reportes fueron retirados, a pesar de no haberse vulnerado derecho fundamental alguno.

6- La Apoderada de **DIRECTV COLOMBIA LTDA** informó que, la petición que fue recibida por su entidad de parte de la accionante fue contestada en debida forma el día 28 de octubre y 22 de noviembre de 2021, al correo indicado por la cliente. Precisó que el reporte negativo en el historial crediticio de la señora **JOHANNA CARRILLO** responde a los conceptos de facturación, mora, tarifa de compensación por retiro anticipado, y el valor comercial de un codificador. Afirmó que la notificación previa al reporte del dato negativo se realizó en las facturas enviadas a la tutelante en los meses de enero, febrero y marzo de 2015 a la dirección de correo electrónico que fue facilitada por la actora, además de enviarse una carta de morosidad en el mes de abril de 2015. Finalmente, solicitó que no se acceda a las pretensiones de la tutela, por los argumentos expuestos.

7- El Director Operativo de Calidad de **ASESORÍAS Y SERVICIOS LEGALES ASLEGAL SAS LTDA** manifestó que en efecto ellos son los

acreedores del préstamo No. 66323185 del cual la señora **JOHANNA CARRILLO** es deudora. Aseveró que este préstamo tiene un total de 1.179 días de mora con un saldo a la fecha de \$725.864, encontrándose en estado IMPAGO. Expuso que el préstamo se efectuó ajustándose a lo establecido en la ley 527 de 1999, lo que implica que se suscribió, válidamente y se desembolsó virtualmente, por lo que no existen soportes físicos que acrediten ello. Sin embargo, especificó que fue tramitado bajo los códigos de verificación No. 55608411 y cajp4r, enviados al correo electrónico y el número de celular que la accionante que facilitó en ese momento. Argumentó que la notificación previa al reporte negativo en datacrédito, la autorización de uso de datos y la notificación de cesión de derechos crediticios se hizo en debida forma. Finalmente solicitó que se declare improcedente la tutela interpuesta por la señora **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS** toda vez que han actuado conforme a la ley y la tutelante no ha mostrado intención de pago, ni se ha puesto en comunicación con la empresa.

#### **IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces y que permite a cualquier persona requerir la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, con el fin de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

##### **4.1. Problema Jurídico**

Compete establecer si en este caso, **CARTERA ETB, DIRECTV COLOMBIA, COLOMBIA TELECOM MÓVIL MOVISTAR, ASLEGAL SERVICIO CRED, y EXPERIAN DATACRÉDITO**, vulneraron los derechos fundamentales al hábeas data y derecho de petición de **INGRID JOHANNA CARRILLO**, o si por el contrario las entidades accionadas han actuado conforme a la ley.

## 4.2. Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que el accionante actúa de manera directa en defensa de sus derechos fundamentales al habeas data y derecho de petición.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1, 5, y el numeral 2 del artículo 42 del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares, en este evento, **CARTERA ETB, DIRECTV COLOMBIA, COLOMBIA TELECOM MÓVIL MOVISTAR, ASLEGAL SERVICIO CRED, y EXPERIAN DATACRÉDITO**, son entidades particulares, por tanto, están legitimadas para actuar como parte pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 23 de noviembre de 2021, fecha que resulta razonable, si se tiene en cuenta que las peticiones que presuntamente no fueron contestadas son del mes de octubre de 2021, por lo que ha pasado ni un mes desde la presunta vulneración.

- **Subsidiariedad**

A voces del artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela "sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de

defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable". Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto a la protección de los derechos fundamentales al hábeas data y derecho de petición se debe establecer si la tutela es el medio idóneo y eficaz, hecho que será estudiado con posterioridad en el ítem siguiente.

### 4.3 Derecho de petición

Al respecto la Corte Constitucional en sentencia T- 230 de 2020 de estableció:

*"El artículo 23 de la Constitución dispone que "[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución." Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, "cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho". De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario". (negrilla fuera del texto).*

### 4.4 Caso Concreto

La señora **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS** presentó acción constitucional de tutela contra **CARTERA ETB, DIRECTV COLOMBIA, COLOMBIA TELECOM MÓVIL MOVISTAR, ASLEGAL SERVICIO CRED, y EXPERIAN DATACRÉDITO** argumentando que las entidades accionadas

vulneraron sus derechos fundamentales al habeas data y derecho de petición.

Es de precisar que, en el texto de tutela la accionante no identifica claramente cuales son sus pretensiones, sin embargo, al revisar la misma en la parte final, se observó que la actora pretende la protección de su derecho fundamental de petición, el cual fue vulnerado por las entidades accionadas, con el fin de proceder con las acciones pertinentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio y Superintendencia Financiera y rectificar así su información crediticia. Así las cosas, se procederá a analizar el actuar de cada una de **CARTERA ETB, DIRECTV COLOMBIA, COLOMBIA TELECOM MÓVIL MOVISTAR, ASLEGAL SERVICIO CRED, y EXPERIAN DATACRÉDITO**, respecto de la vulneración al derecho de petición, de la siguiente forma:

### **1.- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A (ETB)**

Indicó la accionante que el derecho de petición presentado ante **ETB**, en el cual, solicitaba información relativa al reporte negativo, no fue contestado. Sin embargo, no anexó la prueba de envío del derecho de petición a algún correo destinado para ello, que permita corroborar que la pretensión fue radicada ante la empresa accionada.

Es así que la empresa **ETB** al contestar la acción de tutela manifestó que en su sistema de información no aparece ninguna petición, queja o reclamo a nombre de la señora **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS** que haya sido radicada el 06 de octubre de 2021, por lo que no existe alguna vulneración al derecho fundamental de petición respecto a esta accionada. Adicionalmente, debe subrayarse que **ETB** procedió a realizar el retiro del reporte negativo en las centrales de riesgo durante el trámite de tutela, por lo que dicha accionada será absuelta de la presunta vulneración del derecho de petición realizada por la accionante.

### **2.- DIRECTV COLOMBIA**

Respecto de **DIRECTV COLOMBIA** obra en los anexos allegados por la accionante copia del derecho de petición, el cual fue radicado de forma física en la entidad, en la avenida kr 45 103 60, el cual, la accionada acepta haber recibido y da respuesta el 28 de octubre y 22 de noviembre de 2021 al correo aportado por la accionante, esto es, [ivan.abogadofinanciero@gmail.com](mailto:ivan.abogadofinanciero@gmail.com). No obstante, al revisar el e-mail aportado por la actora, se observa que el mismo no concuerda con el enviado, ya que ella especifico ser notificada al correo [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com).

Así las cosas, está acreditada la omisión en que viene incurriendo esta accionada, razón por la cual se concederá la protección del derecho de petición y se ordenará a **DIRECTV COLOMBIA**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 06 de octubre de 2021, la cual deberá ser notificada de manera personal a la accionante al correo electrónico [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com), debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

### **3.- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**

En lo que concierne a **MOVISTAR**, se observa en los anexos de la tutela el derecho de petición presentado por la accionante, el cual, fue radicado de forma física en la entidad, en la transversal 60 No. 114 A -55, siendo resuelto por la accionada el 27 de octubre de 2021, sin embargo, al realizar la revisión total de la respuesta, no responde de fondo ni congruentemente con la petición realizada por la señora **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS**. Es por ello que se ordenará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)** emitir una respuesta clara y de fondo a la totalidad de las peticiones elevadas por la accionante, a fin de proteger únicamente su derecho fundamental de petición. Debiendo resaltarse que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**, procedió a retirar el reporte negativo en el historial crediticio de la tutelante durante el trámite de tutela, reconociendo que no

poseía los soportes documentales necesarios para corroborar dicho reporte.

Así las cosas, está acreditada la omisión en que viene incurriendo esta accionada, razón por la cual se concederá la protección del derecho de petición y se ordenará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 06 de octubre de 2021, la cual deberá ser notificada de manera personal a la accionante al correo electrónico [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com), debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

#### **4.- ASESORÍAS Y SERVICIOS LEGALES ASLEGAL SAS**

Ahora bien, respecto de **ASESORÍAS Y SERVICIOS LEGALES ASLEGAL SAS**, la accionante manifestó que nunca obtuvo contestación alguna respecto de la petición presentada por ella el día 06 de octubre de 2021. Es así que revisar el caudal probatorio aportado, se evidencia que fue allegado el derecho de petición radicado en la entidad. Sin embargo, la accionante no aporta ninguna prueba de que dicho derecho de petición haya sido efectivamente radicado ante la empresa accionada. Además, la accionada, al contestar la acción de tutela indicó que la señora **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS**, no ha radicado ninguna petición, queja o reclamo en los canales de atención dispuestos para tal fin. Es por ello, que no existiendo ninguna prueba de radicación o envío de la petición a **ASESORÍAS Y SERVICIOS LEGALES ASLEGAL SAS**, en consecuencia, no es viable tutelar el derecho fundamental deprecado.

#### **5.- EXPERIAN DATACRÉDITO.**

Finalmente, respecto a **EXPERIAN DATACRÉDITO COLOMBIA**, se observó una contestación enviada a la señora **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS**. Sin embargo, al hacer la revisión de la misma

completamente, se evidencia que la accionada se limitó a argumentar que son las fuentes de información y las que tienen la facultad de eliminar el reporte negativo en la central de riesgo, no dando respuesta a lo solicitado.

Así las cosas, está acreditada la omisión en que viene incurriendo esta accionada, razón por la cual se concederá la protección del derecho de petición y se ordenará a **EXPERIAN DATACRÉDITO COLOMBIA**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 06 de octubre de 2021, la cual deberá ser notificada de manera personal a la accionante al correo electrónico [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com), debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

### **RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición deprecado por **INGRID JOHANNA CARRILLO ARIAS** en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, MOVISTAR y DIRECTV**, según lo expuesto en los considerandos de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **DIRECTV COLOMBIA**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 06 de octubre de 2021, la cual deberá ser notificada de manera personal a la accionante al correo electrónico [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com), debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

**TERCERO: ORDENAR a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR),** que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 06 de octubre de 2021, la cual deberá ser notificada de manera personal a la accionante al correo electrónico [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com), debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

**CUARTO: ORDENAR a EXPERIAN DATACRÉDITO COLOMBIA,** que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 06 de octubre de 2021, la cual deberá ser notificada de manera personal a la accionante al correo electrónico [ivanbg030881@gmail.com](mailto:ivanbg030881@gmail.com), debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

**QUINTO: NOTIFICAR** la sentencia de acuerdo con las previsiones del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CATALINA RÍOS PEÑUELA**

**JUEZA 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE  
BOGOTÁ**

**Firmado Por:**

**Catalina Rios Penuela**

**Juez**

**Juzgado Municipal**  
**Penal 028 De Conocimiento**  
**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

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:

**1f2c12d55068728969db3d4e2e875566bedc62b7ed1ceeee8b6bda581fd6a784**

Documento generado en 03/12/2021 01:46:36 PM

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