



Valledupar, doce (12) de octubre del año dos mil Veintiuno (2021).

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

Accionante: HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA

Accionado: COMCEL S.A.

Rad. 20001-41-89-002-2021-00684-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

Procede el Juzgado a dictar el fallo correspondiente en la acción de tutela referenciada. En la cual se relacionan los siguientes:

HECHOS:

PRIMERO. En fecha que hoy no puedo precisar con certeza absoluta, porque carezco – al igual que CLARO -COMCEL- de una copia del Contrato suscrito, pero en todo caso anterior a febrero 7 de 2012, como fácilmente se establece con base en certificación expedida en marzo 01 de 2012 por la empresa demandada, firmé un Contrato con la empresa COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A (hoy CLARO) para la prestación del servicio de telefonía móvil por parte de la citada empresa, en cumplimiento del cual me asignó la línea telefónica número

3125714012. En la actualidad, la empresa se refiere al caso con tres denominaciones diferentes, puesto que lo menciona como obligación, cuenta o Nit. No.1.01332581, dependiendo de la intención de su cita.

SEGUNDO. En el transcurso de mi normal y cordial relación comercial con CLARO, en septiembre 05 de 2020. acudí ante una entidad financiera Banco Davivienda, a solicitar el otorgamiento de un crédito personal para obtener un crédito para vivienda y es cuando recibo la desagradable sorpresa de enterarme, a través de un tercero, que no obstante venir al día en mis pagos y sin aviso o notificación previa, por ningún medio físico o virtual, en mi historial crediticio figuraba un reporte negativo como “deudor moroso”, promovido y ejecutado, ante las Centrales de Riesgo, por la empresa CLARO.

TERCERO. Ante esta inesperada situación, la entidad me ofrece la alternativa de que acuda ante ese acreedor y solicite un Paz y Salvo, que con esa evidencia es suficiente para otorgarme el crédito solicitado, como finalmente ocurrió el 23 de abril de 2012, con base en certificación expedida por CLARO el día 01 de marzo de 2012.

CUARTO. Desde la fecha de suscripción, hasta cuando motivado por la insatisfacción que me produjeron los inconvenientes generados por la empresa CLARO, decidí dar por terminado el Contrato, pagué cumplidamente y en forma oportuna los valores que, por concepto de facturación del servicio, REQUIRIENDO a la citada empresa y en muchas ocasiones en que por alguna circunstancia no llegó la factura, de manera voluntaria y por mi propia iniciativa acudía a alguna de sus sedes donde me entregaban la factura correspondiente y efectuaba el pago exigido. De igual forma, cuando por encontrarme fuera de la ciudad, no la recibía en forma física, me comunicaba con esa Empresa para consultar el valor a pagar, y procedía a pagar lo



indicado, para no incurrir en atrasos, como debe constar en los registros de la empresa CLARO.

QUINTO. Aquí cabe anotar que al dirigirme a la sede de la empresa CLARO y solicitar el origen del reporte negativo, me informan que, dentro de mi relación comercial normal con la Empresa existía un valor de \$63.800.00 dejado de pagar, ante lo cual presento el obligado reclamo que no fue aclarado, sustentado, ni resuelto de inmediato, pero motivado y urgido por la obtención del anhelado crédito personal, cometí el error de pagar, conformándome con la Certificación de Cliente al Día, sin exigir el paz y salvo definitivo por todo concepto.

SEXTO. Igualmente, durante ese episodio y después de ponerme al día, manifesté mi inconformidad y expresé mi determinación de dar por terminado el Contrato debido a la irregularidad propiciada por la Empresa CLARO, para lo cual solicité me informaran si el contrato contenía Cláusula de Permanencia y, de existir algún tipo de penalización por ese hecho, cuál era el procedimiento para la terminación del mismo, ante lo cual me respondieron que bastaba con cancelar los saldos pendientes en relación a facturas emitidas y/o pagar el valor del mes en curso y conservar el servicio hasta el último día de ese periodo, que, en mi caso, era el que estaba transcurriendo.

SÉPTIMO. Con esa información procedí a pagar mi obligación con CLARO, para que fuese desactivada o retirada la línea telefónica en forma definitiva, procedimiento que no ejecutó la empresa, manteniendo vigente y activa, para ellos, la supuesta obligación a mi nombre, que hoy nos ocupa.

OCTAVO. En este punto hago un alto en antecedentes y hechos hasta febrero 20 de 2012, para dejar constancia expresa en el sentido de que, con posterioridad a ese trámite y sin base documentaria alguna, porque al no poseer COPIA DEL CONTRATO, NI APORTAR REGISTRO FÍSICO O ELECTRÓNICO DE FACTURAS EMITIDAS A MI NOMBRE, DEJADAS DE PAGAR, con base en información ficticia o supuesta, CLARO le dio comienzo a una larga, tortuosa y desgastante campaña de cobro de lo no debido, habida cuenta que a pesar de no poseer copia del Contrato, ni de las facturas supuestamente emitidas a mi nombre, progresivamente fue incrementando la supuesta deuda con otros elementos y nuevos valores, sin soporte alguno, insisto en este particular, llegando al punto de afectar mi presente y lesionar gravemente el futuro financiero de mi familia, condicionados a la satisfacción de sus infundadas exigencias, negándose a entregarme la obligada solución definitiva a que tengo derecho, aduciendo y escudándose, ellos, en legislación e instancias judiciales que violaron, desconocieron e irrespetaron, al momento de proceder unilateralmente y de forma arbitraria en mi contra.

Como respuesta a las excesivas e infundadas exigencias de CLARO, se dio inicio a un prolongado intercambio de comunicaciones entre la empresa y yo, con Derechos de Petición de mi parte y respuestas insatisfactorias, de parte suya, como reseño a continuación con base en documentos físicos que obran en mi poder.



Marzo 01 de 2012. A partir de solicitud que le formulé, COMUNICACION CELULAR S. A. COMCEL S. A. (Hoy CLARO), expide constancia donde confirma que, de acuerdo a pago que efectué el día 20 de febrero de 2012, la Cuenta No. 1.01332581 se encuentra AL DÍA.

Septiembre 17 de 2012. Radico Derecho de Petición solicitando a CLARO la actualización de datos y levantamiento de reporte negativo ante centrales de riesgo. Sin respuesta hasta la fecha.

Septiembre 26 de 2013. La empresa CLARO emite constancia en la que expresa que la Cuenta No. 1.24408270 se encuentra AL DÍA, “de acuerdo a pago realizado el día 05 de agosto 2003” (Sic). Cuenta que desconozco, porque ni antes o después de la cuenta que esa compañía identifica con el No. 1.01332581, he suscrito contrato, convenio o acuerdo alguno con la citada empresa CLARO.

Octubre 21 de 2013. Transcurridos veinticinco (25) días desde la constancia de que la Cuenta No. 1.24408270 está AL DÍA, la empresa CLARO, en fecha 21/10/2013 a las 00:00:00 horas, hace entrega a la empresa de mensajería “INTER RAPIDÍSIMO” un documento relacionado con el Nit. 1.01332581, teléfono 3125714012, que el día 28 de junio de 2013, fue recibido por una “Fachada Azul, Edificio 3, Portón Gris”, como se lee en fotocopia de formato de Prueba de Entrega, diligenciado por la empresa de mensajería, sin firma del destinatario, ni del responsable de la supuesta entrega por parte de “INTER RAPIDÍSIMO”.

Febrero 15 de 2018. Cinco (5) años después de esa supuesta notificación, frente a una nueva negativa, esta vez del banco. xxx ...para el otorgamiento de un crédito para Compra de Vivienda, debido al injustificado, pero persistente reporte negativo ante Centrales de Riesgo, radico Derecho de Petición ante CLARO donde reclamo por irregularidad en el reporte negativo e insto a esa compañía a gestionar el levantamiento del mismo ante Centrales de Riesgo, con copias a Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic), Superintendencia de Industria y Comercio, y Superintendencia Financiera.

Marzo 06 de 2018. A través de comunicación emitida en esta fecha, la empresa CLARO responde parcialmente mi Derecho de Petición precedente, dado que no resuelve la petición de fondo y se centra en exigirme el pago de un “saldo pendiente por cancelar de \$974.065.96 por facturas emitidas de septiembre de 2013 a mayo del 2014” (Sic). Además, me remite a acudir a los jueces para que diriman las diferencias conceptuales entre la empresa y yo.



Marzo 14 de 2018. Ante esta arremetida de CLARO, radico ante la Superintendencia de Industria y Comercio, copia de un nuevo Derecho de Petición dirigido a la empresa CLARO, solicitando expedición Paz y Salvo por todo concepto y protección Habeas Data por irregularidades en el origen y trámite del reporte negativo e insisto en que gestionen el levantamiento del mismo.

Mayo 04 de 2018. La Superintendencia de Industria y Comercio traslada mi reclamo a la empresa CLARO, y le encarece el tiempo máximo de respuesta, 15 días hábiles, recomendando “se incluya la leyenda de “reclamo en trámite “en el registro individual del del/la titular”. (Sic), informando no haber iniciado actuación administrativa alguna y aclara no requerir copia de la respuesta al titular.

Mayo 31 de 2018. Con esta fecha, la empresa CLARO emite respuesta al traslado de la Superintendencia de Industria y Comercio y, como en su escrito anterior fechado marzo 06 de 2018, la referida compañía de telefonía, sin dar respuesta de fondo a los requerimientos planteados en mi Derecho de Petición, insiste en el cobro de “\$974.065.96, correspondiente a la facturación generada entre el día 18 de septiembre de 2013, más intereses de mora, más 579 días de permanencia por concepto de compensación a favor de Comcel S.A. por terminación anticipada del contrato” (Sic).

Como hecho extraordinario, CLARO se toma la atribución de imponer y reclamar compensación por 579 días (equivalentes a 1 año, 7 meses y 4 días), muy por encima del periodo regular de 1 año, como tiempo regular de duración de cada período renovable, eso, en el caso de que realmente tuviese derecho a alguna

“compensación”, por mantenerme en su base de datos, con el consecuente grave daño causado a mí y a mi familia.

Más adelante agrega un nuevo factor, el de “gastos de cobranza”, gestión que nunca realizó, excepción hecha de sus menciones en la comunicación anterior y en la presente, cobro de lo no debido que sólo desempolva y esgrime como único argumento y elemento distractor, para no dar respuesta de fondo y cumplimiento a los requerimientos de mis Derechos de Petición.

Vale la pena anotar que, en todo caso, los factores referidos a intereses de mora, compensación de 579 días y gastos de cobranza, no están cuantificados por su valor en pesos, como moneda legal y corriente.

Otros dos hechos relevantes se refieren a que, en primer término, la compañía CLARO anuncia adjuntar “copia del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil celular y sus anexos de la línea celular 3125714012”. (Sic), los cuales finalmente no entrega en forma física, ni digital. Más adelante, en escrito de diciembre 18 de 2020, la empresa CLARO admitirá no poseer copia del contrato.



El segundo hecho se refiere a la inclusión de un nuevo elemento, cuando escribe “En cuanto a la obligación 1.26944057 que corresponde a su línea celular 0458173112, encontramos que usted realizó el pago el día 14 de julio de 2011”. (Sic). Línea telefónica que no reconozco haber utilizado, y pago que nunca he efectuado. Esta se suma a la otra Cuenta No. 1.24408270, también desconocida para mí, que menciona en certificación de septiembre 26 de 2013.

Marzo 19 de 2020. Mediante apoderada, Doctora Sharon Katherine Torres Harvey, radico Derecho de Petición donde expreso dudas frente a inconsistencias y posibles falsedades, reiterando mi solicitud de levantar reporte negativo ante centrales de riesgo, el cual no es respondido en el término legal, para ser “resucitado”, 9 meses después, por la empresa CLARO.

Diciembre 18 de 2020. Mediante escrito emitido en esta fecha, CLARO le da respuesta a un supuesto escrito radicado el día 30 de noviembre de 2020, pero en el texto desarrollado responde puntualmente a cada una de las inquietudes y requerimientos formulados por mí, a través de apoderada, en Derecho de Petición radicado ante esa empresa el 19 de marzo de 2020, lo cual me hace suponer que llevar a noviembre 30 un documento radicado en su sede, 9 meses antes, tiene como objetivo ajustar su tardía respuesta al tiempo señalado por la ley.

Como hecho de mayor relevancia e irrefutable prueba fehaciente de que la empresa CLARO intenta el cobro de acreencias con amenazas y sanciones unilaterales de su parte, a partir de información ficticia, sin ningún sustento físico, ni soporte legal, tenemos su manifestación expresa en los numerales 2, 3 Y 4 del escrito de su tardía respuesta, donde reconoce y admite QUE NO POSEE COPIA DEL CONTRATO y, para no entregar copias de las supuestas facturas emitidas, alega “vencimiento” del tiempo legal para solicitarles esa prueba y soporte físico de su exigencia de pago por cobro de lo no debido.

De igual forma, pasa a reconocer una supuesta “desactivación” el 21 de enero de 2014, no obstante, lo cual, en el numeral 2 del mismo escrito reitera el cobro de “un saldo pendiente por valor de \$974.065.96 impuestos incluidos” (Sic), valor que según consta en sus propias pretensiones de escritos precedentes, corresponde a “facturas emitidas de septiembre de 2013 a mayo del 2014” (Sic),

Aquí es forzoso preguntar, aunque no tuviese relación directa con el caso que nos ocupa: ¿Si se produjo una desactivación desde enero 21 de 2014, en razón de qué o por cuál concepto emite facturas hasta mayo de 2014, documentos que de todas formas se niega a aportar?

Además, identificándose como COMCEL S.A. y como ya lo había mencionado antes, me remite a acudir ante los jueces, entidades y otras autoridades, que no respetó ni acató en su determinación unilateral, para que sean estos organismos quienes diriman nuestras diferencias, pero, en el mismo escrito me advierte que “La información contenida en este documento o en cualquiera de los anexos al mismo es de propiedad de COMCEL S.A y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente



CONFIDENCIAL. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros, salvo con la autorización expresa de quien la origina.” (Sic), advertencia y prohibición intimidatorias con que la empresa CLARO pretende impedir que con sus propias manifestaciones pueda probar, ante jueces, entidades y demás autoridades competentes, sus contradicciones e inconsistencias que, en mi concepto, se constituyen en falsedades que la empresa utiliza para conseguir su objetivo de cobrarme lo no debido.

Transcribo los citados numerales de mi requerimiento y respuesta tardía de la empresa CLARO:

Requerimiento HÉCTOR GRISALES (marzo 19 de 2020)

SEGUNDO: Expedir copia del contrato referente a la obligación No. 1.01332581 correspondiente a la línea 312 5714012 firmado entre el señor HECTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA y CLARO SOLUCIONES MOVILES.

Respuesta CLARO (diciembre 18 de 2020)

2. Con respecto a la solicitud de copia de contrato, le confirmamos que para la obligación 1.01332581 correspondiente a la línea 3125714012, el contrato no será remitido ya que en el momento no contamos con el mismo.

De acuerdo a lo anterior la obligación en mención presenta un saldo pendiente por valor de \$ 974,065.96 impuestos incluidos, razón por la cual COMCEL S.A realizaría el ajuste y una vez la obligación este al día procederá a eliminarla ante centrales de riesgo.

Requerimiento HÉCTOR GRISALES (marzo 19 de 2020)

TERCERO: Remitir copia de las facturas desde que se causó la obligación hasta mayo de 2014.

Respuesta CLARO (diciembre 18 de 2020)

3. En cuanto a la copia de facturas, le comunicamos que de acuerdo al artículo

2.1.24.4 de la Resolución CRC 5111 de 2017 expedida por la CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones), expresa () en todo caso el usuario cuenta con seis (6) meses para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación.

Requerimiento HÉCTOR GRISALES (Marzo 19 de 2020)

CUARTO: Copia de la supuesta solicitud de terminación anticipada del contrato hecho por el señor HECTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA.



Respuesta CLARO (Diciembre 18 de 2020).

4. En cuanto a la solicitud de cancelación le confirmamos que la última fecha de desactivación fue el 21 de enero del 2014.

Aquí entra en juego otro elemento probatorio, que me concede la razón respecto del “ajuste” de fechas que efectuó la empresa CLARO, para dar respuesta a mi Derecho de Petición y se refiere a que tengo en mi poder dos versiones de esa respuesta, ambas con la misma fecha de emisión, diciembre 18 de 2020, pero con variaciones en parte del texto: una obtenida por medio electrónico, dirigida a mi nombre y otra que me fue entregada en forma presencial, porque la solicité en sus dependencias el 21 de febrero de 2021, esta última también dirigida a mi nombre, con mi apoderada doctora Sharon Katherine Torres Harvey como referente.

NOVENO: Como muestra de la arbitrariedad de la empresa CLARO se tiene que las CLASULAS DE PERMANENCIA que en este caso demostré hasta la saciedad no me ataban con corte a esa calenda (2014) al haber disuelto, terminado y pagado cualquier concepto pecuniario a COMCEL -CLARO desde hace mucho tiempo, pero mucho tiempo atrás, como se vierte en las certificaciones de haber estado al día, emitidas por la accionada (pero sobre todo por no tener el contrato ni las facturas).

DECIMO: Aunado a lo anterior la COMISION REGULADORA DE COMUNICACIONES – CRC dejo sin validez desde el año 2014 las odiosas CLAUSULA DE PERMANENCIA y actualmente dichas clausulas son ilegales y no pueden pactarse por mas de un año o por el tiempo que se pacte sin incluir costos, penalidades o multas por no pagar un equipo y menos aun sin permitir que se terminen los vínculos contractuales que como mínimo se pacten por espacio temporal de uno o menos de 12 meses.

UNDECIMO: En análisis de la constitucionalidad de la ley 1266 de 2018 LA CORTE CONSTITUCIONAL mediante sentencia C1011 DE 2018 ESTABLECIO que NO PUEDE HABER PERENNIDAD NI REPORTES ETERNOS, y que los mismos podían perdurar a la vigencia de la ley 1266 por espacio tiempo espacial equivalente al tiempo de mora, y como máximo 4 años a partir de la expedición de la ley de habeas data.

DECIMO SEGUNDO: o obstante COMCEL S.A. en respuesta adiada diciembre de 2020 correspondiente a la reclamación por lo injusto de reporte POR DEUDA INEXISTENTE O ESPURIA correspondiente al contrato para uso de la línea 3125714012, TERMINA POR CONFESAR que:

“Con respecto a la solicitud de la copia del contrato le confirmamos que para la obligación 1.01332581 correspondiente a la línea 3125714012 el contrato no será remitido ya que en el momento no contamos con el mismo... De acuerdo a lo anterior la obligación en mención presente un saldo pendiente de \$974.065,96 RAZON POR LA CUAL COMCEL SA REALIZARIA EL AJUSTE UNA VEZ LA OBLIGACION EST AL DIA PROCEDIENDO A ELIMINARLA ANTE CENTRALES DE RIESGO.”



En cuanto a la copia de las facturas le comunicamos que en todo caso el usuario cuenta con seis meses para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación...”

DECIMO TERCERO: De la lacónica, contraevidente y hasta infame respuesta ofrecida por COMCEL transcrita en el hecho inmediatamente anterior, se concluye que:

La obligación no existe al no poderse probar su fuente directa cual es el CONTRATO mismo, a voces del art. 1494 del código civil (la obligación nace del concurso real de voluntades como en el contrato).

La facturación cuya copia se deniega impide el derecho al usuario a conocer lo que se cobra y los elementos principales del precio cobrado, sin que sea dable esgrimir supuesta caducidad de la acción de reclamación contra facturas porque en este caso se trata del DERECHO DEL CONSUMIDOR A CONOCER LO QUE SE COBRA y no incluir costos que en realidad no se adeuden o en realidad de hayan pagado como acontece en este caso con el pago total de la deuda.

Se presume la BUENA FE del usuario al indicar que no debe, y de no poder probarse la PRESUNTA DEUDA en que se sustenta el infame reporte a centrales de riesgos, pues la información en base de datos debe permanecer por diez años en sistema y de ahí, debe emplearse los medios tendientes a su digitalización conservación y permanencia por mayor tiempo según la LEY DE ARCHIVO.

DECIMO CUARTO: Los modos de extinción de la obligación en este caso, se contraen al pago o solución que se esgrime y que COMCEL no puede controvertir por haber DESAPARECIDO LOS DOCUMENTOS EN SU PODER CONCERNIENTES AL CONTRATO FUENTE DE OBLIGACION Y LAS FACTURAS QUE CONTIENEN LA DEUDA.

DECIMO: De igual forma y conforme al Art. 2536 del código civil y la ley 1266 de 2008 la obligación se encuentra asaz prescrita sin reconocer, saldo, importe o deuda pendiente por lo que al haber transcurrido más de cinco años el título ejecutivo inserto en el contrato desaparecido o no exhibido por COMCEL dentro del término respectivo para el cobro ejecutivo siendo el corolario ineludible de tal situación LA BAJA DEL REPORTE EMITIDO A LAS CENTRALES DE RIESGO y el restablecimiento pleno y cabal de mi derecho al BUEN NOMBRE, EL HABEAS DATA, EL DEBIDO PROCESO, EL ACCESO A LA VIVIENDA, LA BUENA FE Y CONFIANZA LEGITIMA.



ACTUACIÓN PROCESAL:

Por venir en forma legal la demanda de tutela fue admitida mediante auto de fecha veinticuatro (24) de septiembre del (2021), notificándose a las partes sobre su admisión, y solicitando respuesta de los hechos presentados por el accionante a la parte accionada.

PRETENSIONES:

Pretende la parte accionante con se escrito de tutela lo siguiente:

Soportado en los hechos expuestos y fundamentos constitucionales que haré valer, solicito que en su debida oportunidad procesal se disponga:

PRIMERA: Proteger mis derechos fundamentales BUEN NOMBRE, EL HABEAS DATA, EL DEBIDO PROCESO, EL ACCESO A LA VIVIENDA, LA BUENA FE Y CONFIANZA LEGÍTIMA A COMCEL S.A. remitir la información debidamente corregida y fidedigna que contenga la ELIMINACION DEL DATO NEGATIVO que se reporta con ocasión a la inexistente Obligación 101332581 correspondiente a la línea 3125714012 por valor de \$974065,96 más los impuestos, o costos adicionales adheridos a la misma, emitiendo el correspondiente PAZ Y SALVO y la información de eliminación de tal dato negativo a los INTERVINIENTES DATA CREDITO, CIFIN Y TRASUNION A las centrales DATA CREDITO, CIFIN Y TRASUNION acatar el fallo y enviar al accionante copia del pantallazo o certificación de eliminación del dato negativo concerniente al reporte hecho por COMCEL -CLARO.

DERECHOS FUNDAMENTALES TUTELADOS:

El accionante considera que, con los anteriores hechos se está violando su derecho fundamental a la petición, habeas data, buen nombre, consagrado en la Constitución Nacional.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE:

La parte accionante contesto a la presente acción de tutela, manifestando en su escrito de respuesta lo siguiente:

VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA, mayor de edad e identificada con la CC No 52.252.627, actuando en mi calidad de representante legal de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en calidad de sociedad absorbente de TELMEX COLOMBIA S.A., mediante escritura pública No. 1061 de la Notaría 41 de Bogotá D.C., del 28 de mayo de 2019, inscrita el 31 de mayo de 2019 bajo el No. 02472324 del libro IX, sociedad anónima de carácter comercial, sometida al régimen jurídico de la Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC) y demás normas aplicables, constituida mediante escritura Pública número quinientos ochenta y ocho (588) de fecha catorce (14) de febrero de mil



novecientos noventa y dos (1992), otorgada en la Notaría quince (15) del Círculo de Bogotá, inscrita el dieciocho (18) de febrero de mil novecientos noventa y dos (1992), bajo el número 356.007 en el libro IX, con matrícula mercantil No. 00487585 del 18 de febrero de 1992, Nit No. 800.153993-7, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., conforme consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, que se adjunta al presente escrito, presento CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA instaurada por HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO, en adelante EL TUTELANTE, para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2591 de 1991, frente a la admisión de la acción de tutela instaurada, me permito responderla en los siguientes términos:

A. VÍNCULOS CON EL CLIENTE

ADJUNTA IMAGENES

RESPUESTAS DADAS A LAS COMUNICACIONES RADICADAS POR EL CLIENTE

Ver Anexo 1_12020326226 respuesta pqr

CONCLUSIONES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN PQR'S

1. INFORMACIÓN DE LA OBLIGACIÓN O CUENTA

El 19 de julio de 2011 el señor HECTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA, identificado con cédula de ciudadanía número 80033635, adquiere el servicio de telefonía celular 3125714012 bajo la obligación 1.01332581.

La obligación 1.01332581 presenta mora en la factura desde septiembre de 2013 hasta mayo de 2014 valor que fue cancelado el 25 de febrero de 2021 de acuerdo a la favorabilidad informada en el derecho de petición.

ADJUNTA IMAGENES

2. REPORTE CENTRALES

2.1 Estado ante las centrales de riesgo

2.2 Autorización obligaciones o cuentas Pendiente respuesta por parte de archivo, sin embargo, en respuesta del derecho de petición confirman que no se cuenta con contrato

ADJUNTA IMÁGENES

1.1 Notificación Previa

ADJUNTA IMÁGENES

Por lo anterior, la obligación número 1.01332581, a nombre del señor HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA, identificado con cédula de ciudadanía número 80033635, se

encuentra actualizada, ante las centrales de riesgo e parte de la empresa prestadora del servicio de acuerdo con el último pago realizado, conforme con



lo establecido en la Ley 1266 de 2008, Art. 13. Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional.

Al realizar los pagos correspondientes de la referencia o cuenta, la empresa prestadora del servicio informa dicha situación a las centrales de riesgo, quienes, siguiendo los lineamientos señalados por la jurisprudencia constitucional, aplican los tiempos de caducidad correspondientes, de los datos históricos que reposan en sus bases de datos, asunto que escapa totalmente al control de COMCEL S.A.

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa prestadora del servicio reporta a las centrales de riesgo todas las obligaciones o cuentas y su relación de los pagos realizados por nuestros clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir (en caso dado). El tiempo de reporte o la sanción que le adjudiquen las centrales es facultativo directamente de la entidad como tal, por lo tanto, la empresa prestadora del servicio es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo.

De acuerdo con la información relacionada anteriormente, es necesario precisar que el ARTÍCULO 13 de la Nueva Ley habeas data manifiesta en cuanto a la permanencia de la información lo siguiente:

“Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.” (Negrillas y subrayadas fuera del texto).

Artículo declarado **CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE** por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011-08 de 16 de octubre de 2008, Magistrado Ponente Dr. Jaime Córdoba Triviño, 'en el entendido que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo'.

2. GESTIÓN REALIZADA POR LA TUTELA.

De acuerdo con los argumentos anteriormente expuestos, en cuanto a la obligación número 1.01332581 no es posible generar modificación sobre el reporte que presenta a nombre del señor HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA identificado con cédula de ciudadanía número 80033635, ante centrales de riesgo crediticio, por cuanto registra eliminada.



B. IMPROCEDENCIA DE LA TUTELA

- ACTUACIÓN CONFORME A LA LEY E INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES.

De conformidad con la jurisprudencia decantada por la Corte Constitucional y con lo dispuesto en el ordenamiento, COMCEL S.A., no ha incurrido en vulneración a los derechos fundamentales alegados por el TUTELANTE, pues se eliminó el reporte ante centrales de riesgo por la obligación No. 1.01332581. Es importante señalar que el estado actual del reporte es ELIMINADA, como se corrobora en imágenes previas.

ADJUNTA IMAGENES

Adicionalmente, COMCEL S.A. contestó cada uno de los puntos presentados por las peticiones del aquí accionante el treinta (30) de noviembre de 2020, lo cual se hizo mediante comunicado de fecha dieciocho (18) de diciembre de 2020, en el que se le informó que el reporte ante centrales de riesgo sería eliminado y ajustado el valor que se adeudaba. Esta respuesta fue enviada al correo direccionjuridica@zettamj.com. El comunicado dice:

ADJUNTA IMAGENES

En ese sentido COMCEL S.A., no ha incurrido en vulneración alguna de los derechos fundamentales del accionante, pues ha actuado conforme a la ley.

- NO SE CONFIGURAN LOS REQUISITOS PARA LA PROSPERIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

No es procedente la acción de tutela por cuanto no se configuran los requisitos que deben estar presentes en su totalidad y la ausencia de algunos de ellos, hará impróspera la acción. De acuerdo con el Decreto 2591 de 1991, y los lineamientos doctrinales y jurisprudenciales, se ha decantado lo que constituye los requerimientos básicos de la procedencia la acción de tutela entre los que tenemos: 3.1.- Que se trate de una acción ejercida por persona para la defensa de un derecho individual de carácter fundamental, 3.2.- Que se instaure por la existencia de una conducta de acción u omisión de autoridad o de un particular, según el caso, 3.3.- Que exista la vulneración o amenaza de un derecho individual y; 3.4.- Que el accionante no cuente con otro mecanismo judicial para la defensa de sus derechos.

En concordancia con lo anterior, dicha acción de tutela resulta improcedente toda vez que el TUTELANTE, pretende el retiro de datos negativos reportados por COMCEL S.A., empero se cumplió con los requisitos para el efectivo reporte, por lo tanto, no se configura una vulneración a sus derechos fundamentales de acuerdo con las normas y jurisprudencia vigente.



D. DERECHOS ADUCIDOS POR EL TUTELANTE

- RESPECTO DEL DERECHO AL HABEAS DATA

No obstante, la improcedencia de la presente tutela por las razones anotadas, en todo caso COMCEL S.A. no ha violado los derechos fundamentales que reclama el TUTELANTE, pues indica que mi representada trasgredió su derecho fundamental al Habeas Data en tanto que se reporta su estado de crédito en las centrales de riesgo.

Visto lo anterior, es pertinente manifestar que la persona quien con su comportamiento crea un historial positivo o negativo dependiendo del manejo financiero o comercial de sus obligaciones, afecta de esta manera su imagen y buen nombre frente a las demás personas, sin que esto pueda ser imputable COMCEL S.A., empero, nótese Señor Juez, como el mecanismo constitucional de Tutela por su naturaleza y característica es residual, es decir, se convierte en la última ratio, y no el instrumento mediató para solicitar se le ampare el derecho por él invocado.

Finalmente, el habeas data está debidamente regulado no para afectar derechos de las personas que han adquirido obligaciones con el sector financiero, como sería el derecho al buen nombre que tantas veces se ha enarbolado para que estos bancos de datos eliminen información de los clientes que no han observado un buen comportamiento crediticio y que deben ser tenidos en cuenta por esas entidades para asegurar que sus capitales van a llegar a buenas manos, sin poner en peligro la estabilidad financiera de las mismas y por ende de sus asociados, esto quiere decir, siempre y cuando corresponda a la realidad, no se afectaría el derecho fundamental al buen nombre puesto que no es acorde su comportamiento crediticio.

Teniendo en cuenta lo anterior y demostrado dentro de la tutela como el reporte a las centrales de riesgo del TUTELANTE es veraz y actual, de acuerdo con el comportamiento de pago del accionante, por lo tanto, en ningún momento COMCEL ha violado los derechos de Habeas data, buen nombre, debido proceso, ni ningún otro, pues su actuar es acorde a la ley.

E. CONCLUSIONES DEL CASO

- Los derechos a aducidos por el TUTELANTE no están siendo violados en ningún momento por parte de COMCEL S.A.
- De acuerdo con los argumentos anteriormente expuestos, en cuanto a la obligación número 1.01332581 no es posible generar modificación sobre el reporte que presenta a nombre del señor HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑA identificado con cédula de ciudadanía número 80033635, ante centrales de riesgo crediticio, por cuanto registra eliminada.



F. PETICIÓN

Solicito respetuosamente señor Juez, no acceder a las suplicas de la tutela de acuerdo con los argumentos anteriormente esgrimidos.

G. PRUEBAS

Se adjuntan como prueba a la presente contestación, copia de los siguientes documentos:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal de la Sociedad COMCEL S.A.
2. Anexo 1_12020326226 respuesta pqr
3. Pantallazos ante centrales de riesgo 1 y 2

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

Sea lo primero antes de proceder analizar los puntos sobre los cuales versa la controversia entre la accionante y los accionados, recordar que la acción de tutela está consagrada en el Art. 86 de la Constitución Política Nacional, como un instrumento jurídico al alcance de cualquier persona, con el cual puede obtener la protección específica e inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten amenazados o violados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en aquellos casos autorizados por la ley.

El Art. 6 del Decreto 2591 de 1991, establece como condición de procedibilidad de la acción de tutela la de que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial.

Así mismo la Corte Constitucional, siguiendo el lenguaje del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, ha exigido, como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al hábeas data, que el peticionario haya elevado solicitud a la entidad correspondiente, para efectos de corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él.

Cabe resaltar, que dado a que las partes accionadas son empresa privadas para la procedencia de esta acción Constitucional incoada, se requiere de unos requisitos adicionales a los comúnmente exigidos, por tanto, nos vemos en la imperiosa necesidad de remitirnos a lo establecido en el artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares, el cual expresa:

“ARTÍCULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:



“6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”

Así mismo la Corte Constitucional, conforme lo dispuesto en la mencionada norma, ha exigido como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al hábeas data, que el accionante haya presentado solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que ha sido reportada a la base de datos.

Respecto a este requisito de procedibilidad se observa que este fue cumplido por el accionante, como se aprecia con los anexos allegados con la presente acción constitucional.

No observando la existencia de otro medio de defensa que haga improcedente la acción, corresponde a este Despacho resolver el problema jurídico, el cual podemos resumir en el siguiente interrogante:

¿Existe vulneración de los derechos fundamentales invocados por el accionante, por parte de la empresa COMCEL S.A., debido a que aparece reportado en las centrales sin cumplir con el lleno de los requisitos?

Enunciado el problema jurídico que se vislumbran en el presente asunto, y revisada toda la foliatura, para el Despacho no se puede decir que existe vulneración a los derechos fundamentales del actor.

Soporta esta agencia Judicial su respuesta al problema jurídico planteado, en las siguientes fuentes legales y jurisprudenciales.

La Corte Constitucional en Sentencia T-284/08 en lo concerniente a la caducidad de los reportes negativos en las centrales de riesgo, expresó:
“Límite temporal del dato negativo: reglas fijadas por la jurisprudencia de la Corte. Reiteración de jurisprudencia.

Desde las primeras providencias de la Corte Constitucional en las cuales se analizó el tema del habeas data, se advirtió la necesidad de que los datos adversos que reposan en los bancos de datos no fueran Ad æternum o Ad eternum. Es decir, que aquella información que es adversa para los usuarios del sistema financiero, no puede reposar de manera indefinida en las centrales de riesgo.

Como bien se señaló en la Sentencia T-798/07:

“(...) “esta Corporación ha insistido en la necesidad de establecer un límite a la permanencia de datos negativos en las centrales de información crediticia, por considerar que la divulgación por tiempo indefinido del mal comportamiento pasado de un usuario del sistema financiero, además de no ser una medida idónea para informar del nivel real actual de respuesta patrimonial de esta persona, pueden llegar a



operar en la práctica como una sanción imprescriptible y desproporcionada, al vetar el acceso al crédito y demás servicios que ofrece el sistema financiero”.

Por esta razón, la Corte en Sentencia SU-082/95 y SU-089/95, ante la ausencia de reglamentación por parte del legislador del límite temporal de la sanción y las demás condiciones de las informaciones y mientras la Sala Plena de esta Corporación, ejerce el control de constitucionalidad sobre el proyecto de Ley Estatutaria No. 27/06 Senado 221/07 Cámara (acumulados 05/06), las reglas vigentes son las establecidas por la jurisprudencia que se procede a ilustrar.

En la referenciada Sentencia T-798/07, la Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional, simplificó las reglas establecidas por la jurisprudencia de la Corte en materia de habeas data y la caducidad del dato dividiéndolas en dos grupos: (i) el grupo de las reglas establecidas por las Sentencias de Unificación de 1995 que parten del presupuesto del pago ya sea oportuno o tardío y (ii) el de la jurisprudencia que ha abordado la caducidad de datos referidos a obligaciones no pagadas.

El primer grupo de reglas, el cual parte del pago oportuno o tardío estableciendo:

“(i) Cuando se produce el pago voluntario de la obligación con mora inferior a un año, la información financiera negativa reportada en la central de riesgo caduca en el doble de tiempo que duró la mora.

“(ii) Cuando se produce el pago voluntario de la obligación con mora superior a un año, la información financiera negativa reportada en la central de riesgo caduca en dos años. Esta regla también se aplica cuando el pago se ha producido una vez presentada la demanda, con la sola notificación del mandamiento de pago.

“(iii) Cuando el pago tiene lugar al término de un proceso ejecutivo, en el que no prosperó ninguna de las excepciones propuestas, la información financiera negativa reportada en la central de riesgo caduca en cinco años. Pero si alguna de las excepciones prospera, y la obligación se extingue porque así lo decide la sentencia, el dato que posea el banco de datos al respecto, debe desaparecer. Naturalmente se exceptúa el caso en que la excepción que prospere sea la de prescripción, pues si la obligación se ha extinguido por prescripción, no ha habido pago”.

Ahora bien, tales reglas se aplicaron hasta que el legislador estableció nuevas reglas en la ley 1266 de 2008, que en su artículo 13 establece:

ARTÍCULO 13. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. *<Artículo CONDICIONALMENTE exequible> La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.*



Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.

A su vez el artículo 3 del decreto 2952 de 2010, que reglamento el artículo anterior, precisó:

“Artículo 3°. Permanencia de la Información Negativa. *En caso de mora inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora.*

Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que la mora se extinga por cualquier modo.

En el presente asunto la parte motivante deja de presente que el reporte que figura en su contra es contrario a derecho y por ende violatorio del derecho al buen nombre.

Pues bien, este Despacho judicial atendió el requerimiento constitucional iniciado por el motivante, admitiendo los postulados que motivaron al referido a iniciar la presente acción, por lo que previa admisión de la referida instancia se requirió a las entidades acusadas.

Debemos destacar que las entidades en referencia contestaron al llamado y dejaron de presente lo siguiente.

La empresa COMCEL S.A. manifestó en su escrito de respuesta lo siguiente:

el señor HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO adquirió obligación el 19 de julio de 2011 la cual incurrió en mora desde el 25 de febrero de 2021, Como la anterior deuda no fue pagada y de acuerdo con la autorización dada para realizar el reporte, procedió a enviar al (la) señor(a) HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO comunicación previa al reporte negativo en Centrales de Riesgo con fecha 18 de junio de 2013, la cual fue entregada debidamente, Se adjunta copia simple de la comunicación previa.

Pues bien, este Despacho judicial en pro de las garantías procesales dispuso tener en cuenta los hechos expuesto en la acción en referencia, no obstante no puede bajo pretexto impropio por cierto lo afirmado por el suscrito, cuando la parte motivante controvierte lo indicado, precisando que los implicados afirmaron al suscrito que efectivamente ellos enviaron un reporte negativo ante las centrales del riesgo en contra del solicitante, cabe resaltar que los mismos precisan que el reporte fue la consecuencia del incumplimiento de una obligación que habría suscrito el hoy demandante y que incumplió con su pago. De otra parte, precisaron que el reporte se ajustó a los parámetros jurídicos requeridos para tal fin, es decir se informó previamente al interesado del reporte, precisando que la información fue recibida por el deudor.

Este Despacho judicial, realiza el estudio exhaustivo del material probatorio allegado al expediente, logrando concluir que efectivamente existió la notificación previa al reportado, lo cual no obliga tal circunstancia a que este



sea exonerado del reporte, pues agotada la notificación dentro del término exigido se puede proceder con el reporte.

En ese sentido, frente a la empresa COMCEL S.A., puede decirse que no existió vulneración al buen nombre del motivante.

Así las cosas, en esta eventualidad no precederá favorablemente las pretensiones inmersas en el escrito de tutela en contra de la EMPRESA CLARO S.A., por lo tanto, el pronunciamiento frente a la misma será negativo.

Por tanto, bajo la óptica del dossier no se aprecia vulneración alguna en el actuar de la entidad accionada en el presente asunto judicial, por el contrario, se puede definir que el reporte que pesa a hombros del motivante es el producto de la sanción por el incumplimiento de las obligaciones en referencia. Lo que implica en consecuencia que todas las pretensiones de la presente tutela serán negadas.

Siendo ellos así, siguiendo los criterios de la equidad y sin desatender los de la Corte el Despachos e sirve en negar la presente acción de tutela.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Segundo De Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley;

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por el señor (a) **HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO** contra **COMCEL S.A** por no cumplirse con lo estipulado en la ley 1266 de 2008.

SEGUNDO: Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama).

TERCERO: En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

El Juez,


JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS
JUEZ

¿



Valledupar, doce (12) de octubre de (2021).

Oficio No. 2188

Señor(a):

HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO

CORREO: diegorueda83@yahoo.com

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

Accionante: HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO

Accionado: COMCEL S.A.

Rad. 20001-41-89-002-2021-00684-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

NOTIFICOLE FALLO DE TUTELA DE FECHA DOCE (12) DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (2021) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE: **PRIMERO NEGAR** la acción de tutela instaurada por el señor (a) **HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO** contra **COMCEL S.A** por no cumplirse con lo estipulado en la ley 1266 de 2008. **SEGUNDO:** Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama). **TERCERO:** En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión El Juez, (fdo) **JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS**

Atentamente,

ESTEFANIA VILLAMIZAR LARRAZABAL
Secretaria



REPUBLICA DE COLOMBIA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA
JUZGADO 2° DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
CRA 12 No 15-20 EDIFICIO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, PISO 3
VALLEDUPAR - CESAR Tel: 5801739



Valledupar, doce (12) de octubre de (2021).

Oficio No. 2189

Señor(a):

COMCEL S.A.

CORREO:

Notificacionesclaromovil@claro.com.co

solucionesclaro@claro.com.co

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

Accionante: HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO

Accionado: COMCEL S.A.

Rad. 20001-41-89-002-2021-00684-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

NOTIFICOLE FALLO DE TUTELA DE FECHA DOCE (12) DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (2021) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE: **PRIMERO NEGAR** la acción de tutela instaurada por el señor (a) **HÉCTOR DALADIER GRISALES MONTAÑO** contra **COMCEL S.A** por no cumplirse con lo estipulado en la ley 1266 de 2008. **SEGUNDO:** Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama). **TERCERO:** En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión. El Juez, (fdo) **JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS**

Atentamente,

ESTEFANIA VILLAMIZAR LARRAZABAL
Secretaria

¿