



RAMA JUDICIAL
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA
MÚLTIPLE DE VALLEDUPAR-CESAR
REPÚBLICA DE COLOMBIA
j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA
Accionante: CINDY POLO RANGEL
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES
VINCULADO: DATACREDITO Y TRANSUNION CIFIN
Radicado: 200014003007-2022-00244-00

Valledupar, cinco (05) de mayo de dos mil veintidós (2022). -

1. ASUNTO A TRATAR

Se decide la acción de tutela presentada CINDY POLO RANGEL, en contra de CLARO SOLUCIONES MOVILES, para la protección de su derecho fundamental de petición.

HECHOS:

Manifiesta la accionante lo siguiente.

Que presentó derecho de petición el día 11 de febrero de 2022 a la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES donde solicitaba lo siguiente:

“Solicito que me corrijan de manera inmediata la información contemplada en las centrales de riesgo (DATACREDITO y CIFIN), teniendo en cuenta que nunca me fue enviado por ningún medio (físico o electrónico) la comunicación previa al reporte negativo.”

Que muy a pesar de haber enviado derecho de petición, la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES, no respondió de fondo ni de forma. Que a la fecha de presentación de tutela no había obtenido solución a su requerimiento, por lo tanto, sigue reportada en las centrales de riesgos de manera injusta, toda vez que no me fue enviada la notificación previa al reporte negativo 20 días hábiles antes del mismo, como lo estipula la ley.

Que lo anterior le impide obtener créditos con las diferentes entidades financieras.

PRETENSIONES:

Con base en los hechos narrados, CINDY POLO RANGEL, solicita que:

Se ampare el derecho fundamental de petición.

Se ordene al accionado que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la Sentencia produzca la respuesta.

2. PRUEBAS

1. POR PARTE DEL ACTORA: CINDY POLO RANGEL

1. Copia del derecho de petición enviado a la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES.
2. Soporte de envío de la solicitud a la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES.

2. POR PARTE DE LA ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES

1. Acta de envío y entrega de correo.
2. AUDIOS de llamadas realizadas a la accionante
3. Certificado de existencia y representación
4. Escrito de petición emitido a la accionante

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA
Accionante: CINDY POLO RANGEL
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES
VINCULADO: DATACREDITO Y TRANSUNION CIFIN
Radicado: 200014003007-2022-00244-00

Precisión

CLARO SOLUCIONES MOVILES
27/04/2022 09:14:25 p.m.

RESULTADO CONSULTA INFORMACION COMERCIAL

RESULTADO DE LA CONSULTA

TIPO IDENTIFICACION	C.C.	EST DOCUMENTO	VIGENTE	FECHA	27/04/2022
No. IDENTIFICACION	1.005.594.883	FECHA EXPIRACION	11/07/2005	MORA	21-14-22
NOMBRE S APELLIDOS - RAZON SOCIAL	POLO RANGEL CRDZ	LUGAR DE EXPEDICION	VALLEDUPAR	USUARIO	CCEL CLARO SOLUCIONES MOVILES
ACTIVIDAD ECONOMICA - CIU	-	RANGO EDAD PROBABLE	31-35	No INFORME	12872104811246458082

* Todos los valores de la consulta están expresados en miles de pesos. Se presenta reporte negativo cuando hay cancelación total y/o negativa efectuada por el cliente en sus cuotas o obligaciones.
Se presenta reporte positivo cuando hay cancelación total y/o positiva sobre una o varias cuotas.

INFORME DETALLADO

INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTOR REAL

FECHA CONT.	TIPO CONT.	NÚMERO OBJETO	NOMBRE ENTIDAD	CIUDAD	CALDA	VIG.	CLA PER	F RANQUEO	NÚM CUOTAS PAGO	CUOTA APROBADA INICIAL	PAGO MINIMO VALOR CUITA	SIT OBJETO	TIP PAGO	REF.	F PAGO/F EXTIN	
CATEGORIA	E.S.T. CONTR.	TIPO EMPR.	BURSARIAL	E.S.T. TITULO	MES	F TERM.	PER	PER	CUOTA UTILIZADA CONT.	VALOR CARGO FIJO	VALOR MORA	MOR EXI	MOR MAX	F PERMAN		
26/03/2022	SRV	942228	CLARO SOLUCIONES MOVILES	BOGOTA	PRSN	IND	8	22/11/2017	8	8	8	8	DUDO	VOL	NO	-
	TELC	VIGE	CCEL	CREDITO Y ACTIVA	-	-	-	MEN			133	6	123	-	-	-
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
COMPORTAMIENTO A																
RECLAMOS - INFORMACION EN DISCUSION JUDICIAL-OPERADOR - TUTELA																

Que por lo anterior y conforme el soporte aportado, se manifiesta que la obligación se encuentra reportada en las centrales de riesgo bajo la denominación de DUDOSO RECUADO. Ahora, sobre la permanencia del dato negativo ante centrales se ha de recordar lo mencionado por la Ley 2157 de 2021, así:

Artículo 13. Permanencia de la información. 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 tarjetera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, SD 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 ésta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación.

Que los reportes ante centrales de riesgo se derivan directamente de su incumplimiento contractual, tanto así que adeuda la suma de \$123,868.44. Que la accionante pretende beneficiarse de su propia culpa, esto es, su incumplimiento. Siendo pertinente mencionar que el tratamiento de datos correspondiente se desarrolló conforme la normativa aplicable, la Ley 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2157 de 2021. Sin constatarse ninguna irregularidad, ni inconsistencia como lo alega el accionante.

En lo concerniente a la presunta vulneración del Derecho de Petición, solo se aclarará que COMCEL S.A. dio contestación en tiempo y de fondo a la petición promovida, como se evidenciará en el siguiente acápite, manifestando de ante mano que no existe vulneración alguna al derecho aludido.

Que dirigió solicitud el 8 de abril de 2022, la cual, a su vez, fue contestada de fondo y en debida forma el 28 de abril de 2022, manifestándonos sobre cada uno de los puntos solicitados por la peticionaria, en los siguientes términos:

forma el 28 de abril de 2022, manifestándonos sobre cada uno de los puntos solicitados por la peticionaria, en los siguientes términos:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela día 25 de abril de 2022 remitida por JUZGADO CUARTO CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES de la ciudad de VALLEDUPAR, procedemos a emitir respuesta al derecho de petición de la siguiente manera:

Es pertinente aclarar que según el derecho de petición adjunto a la presente acción de tutela fue notificado al correo electrónico SERVICIOALCLIENTEMOVIL@CLARO.COM.CO, el cual no es un canal autorizado para radicación de peticiones, razón por la cual no se había notificado respuesta al mismo, sin embargo procedimos a brindar respuesta.

Según validación realizada a nombre de la señora CINDY POLO RANGEL con número de cedula No. 1065584883, adquiere servicio de telefónica celular el 22 de noviembre de 2017 obligación 1.15942228 correspondiente a la línea celular 3135569026, la cual presento mora en las facturas de marzo, abril y junio de 2018 y presenta saldo por cancelar por valor de \$ 123.868.44 impuestos incluidos.

PETICIONES

1. Solicito que me corrijan de manera inmediata la información contemplada en las centrales de riesgo (DATACREDITO y CIFIN), teniendo en cuenta que nunca me fue enviado por ningún medio (físico o electrónico) la comunicación previa al reporte

Frente a la copia de la notificación previa al reporte negativo ante Centrales de Riesgo junto con la respectiva guía de entrega, aclaramos que días antes de la notificación a las Centrales de Riesgo le fue enviada una comunicación solicitando realizar el pago de la deuda, con el objetivo que pudiera efectuar el pago, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada al correo electrónico informado en el contrato de prestación de servicios.

COMCEL S.A. reporta a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO Y TRANSUNION), todas las obligaciones Pospago, y su relación de los pagos realizados en todas las líneas de nuestros clientes teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado y permanencias pendientes por cumplir. En reporte o la sanción que le adjudique las centrales ya en el momento de la generación de la información.

Por lo anterior el reporte se fundamenta en la autorización que en el contrato está dando la autorización para reportar los resultados de la auditoría de la información financiera de la entidad a la Comisión de Bolsa y Valores, la cual autorización se encuentra seguida de la aceptación del suscriptor: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A. para que investigue, prepare y presente al público en general, toda la información consignada en este documento, así como la que correspondiera al manejo que se me solicite a COMCEL S.A."

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA
Accionante: CINDY POLO RANGEL
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES
VINCULADO: DATACREDITO Y TRANSUNION CIFIN
Radicado: 200014003007-2022-00244-00

Con respecto que se sirvan actualizar y rectificar su historial crediticio, de lo expuesto es preciso señalar que, en el momento que usted cancele el saldo pendiente para la obligación en mención, se procede con la actualización de la información ante las centrales de riesgos.

De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No 1.15942228, a través de nuestros medios de pago habilitado y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data.

De esta manera, amablemente lo invitamos a realizar el pago de la obligación No 1.15942228, a través de nuestros medios de pago habilitado y de esta forma actualizar su información ante las Centrales de Riesgo de acuerdo con la ley de Habeas Data.



COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: CINDY POLO RANGEL
Obligación: 1.5942228
Fecha: 27/01/2018

Debido a que COMCEL S.A. no ha recibido el pago oportuno de la Obligación en Referencia, le informamos que de no cancelar el saldo adeudado, reportaremos la mora existente en la obligación a las centrales de riesgos, 20 días calendario después de la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte del 27/01/2018, el saldo asciende a la suma de \$53,528.35 por concepto de Capital e intereses de servicios de telecomunicaciones.

Si ya realizó el pago, por favor hacer caso omiso a la presente comunicación. Si tiene alguna inquietud comuníquese a la línea 018000341818.



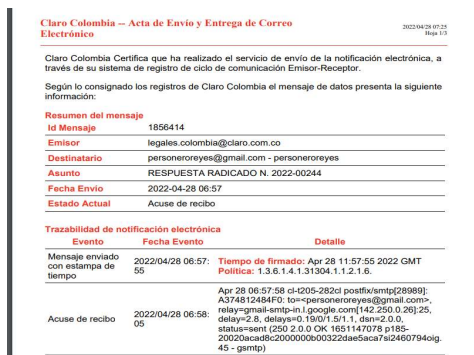
COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: CINDY POLO RANGEL
Obligación: 15942228
Fecha: 27/02/2018

Debido a que COMCEL S.A. no ha recibido el pago oportuno de la Obligación en Referencia, le informamos que de no cancelar el saldo adeudado, reportaremos la mora existente en la obligación a las centrales de riesgos, 20 días calendario después de la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte del 27/02/2018, el saldo asciende a la suma de \$105,897.40 por concepto de Capital e intereses de servicios de telecomunicaciones.

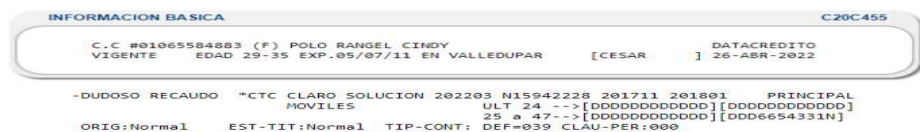
Si ya realizó el pago, por favor hacer caso omiso a la presente comunicación. Si tiene alguna inquietud comuníquese a la línea 018000341818.



EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO.

JENNIFER JULIETH ROBLES QUEBRAHOLLA, identificada personal y profesionalmente como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de apoderada de, tal como lo indica el poder adjunto, señala lo siguiente: Que la historia de crédito de la parte accionante, expedida el 22 de marzo de 2022, muestra la siguiente información:

Que la obligación identificada con el No. N15942228 adquirida por la parte tutelante con COMCEL SA (CLARO SOLUCION MOVILES) se encuentra abierta, vigente y reportada como DUDOSO RECAUDO. Por tanto, es cierto que la parte accionante registra una obligación impaga con COMCEL SA (CLARO SOLUCION MOVILES), sin embargo, EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO no puede proceder a la eliminación del dato negativo, pues versa sobre



una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la parte actora de acuerdo con la información proporcionada por COMCEL SA (CLARO SOLUCION MOVILES).

Que así las cosas, la solicitud invocada NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR, toda vez que no se ha observado el término de caducidad previsto en la Ley estatutaria de Hábeas Data y en la jurisprudencia constitucional, y no puede convertirse la acción de tutela en un mecanismo que conlleve al desconocimiento del supuesto fáctico de la obligación objeto de reclamo.

CONTESTACIÓN DE CIFIN:

JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, actuando como APODERADO GENERAL de CIFIN S.A.S manifestó lo siguiente:

Que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 26 de abril de 2022 siendo las 11:37:35 a nombre de POLO RANGEL CINDY C.C. 1.065.584.883 frente a la fuente CLARO SOLUCIONES MOVILES se evidencia lo siguiente:

- Obligación No. 942228, reportada por CLARO SOLUCIONES MOVILES en mora con vector de comportamiento 12, es decir, con una mora entre 360 y 539 días. En suma, no es viable condenar a nuestra entidad en su rol de operador de la información pues los datos reportados por la fuente son responsabilidad exclusiva de la fuente de información.

Que la entidad no puede ser condenada por la vulneración al derecho de petición, porque la petición que se menciona en el escrito de la tutela NO FUE PRESENTADA ante ese operador (nótese que no hay prueba en la tutela de su radicación ante nosotros). Por ende, nuestra entidad está en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la accionante y así tampoco es viable emitir condena en nuestra contra por este asunto.

4. COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para resolver la presente acción constitucional de tutela de conformidad con lo previsto en el art. 86 de la Constitución Política y el art. 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con lo regulado en el art. 1° del Decreto 1382 de 2000.

5. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Sobre la naturaleza de la mencionada acción, se tiene que aquella ostenta un carácter subsidiario, en cuanto no procede cuando el ordenamiento prevé otro mecanismo para la protección del derecho invocado; residual, en la medida en que complementa aquellos medios previstos en el ordenamiento que no son ineficaces para la protección de los derechos fundamentales.

6. CONSIDERACIONES

Problema jurídico

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a establecer si CLARO SOLUCIONES MOVILES, le vulneraron al accionante su derecho fundamental de petición, con su decisión de no darle una respuesta de fondo a la solicitud por él radicada por el accionante el 11 de febrero 2022 y su derecho fundamental al Habeas Data al no proceder a la notificación previa ante las centrales de riesgo del reporte negativo. Así mismo determinar si las centrales de riesgo vulneraron el derecho fundamental al Habeas Data al mantener el reporte negativo sin haberse agotado con el presupuesto de la previa notificación antes del reporte.

Tesis del despacho

La respuesta que viene a ese problema jurídico, es la de negar la protección tutelar requerida por el accionante, en cuanto al derecho de petición se refiere teniendo en cuenta que fue satisfecha por la parte accionada, lo que hace que estemos en presencia de una carencia actual del objeto por hecho superado. Y en cuanto se refiere a la vulneración del Derecho Fundamental al Habeas Data debido al reporte negativo que presenta la accionante frente a las centrales de riesgos DATA CREDITO y CIFIN, el despacho considera que no ha sido vulnerado en primera medida por la fuente de información toda vez que se encuentra acreditado que la misma preaviso del reporte y por las centrales de riesgo

atendiendo que el reporte deviene de incumplimiento de obligación informado por la fuente de información que no ha cumplido con el término de permanencia que permita su eliminación y que a la fecha genera el estado de impago. lo que impone negar de igual manera el amparo constitucional.

CONSIDERACIONES NORMATIVAS Y JURISPRUDENCIALES

La institución de la acción de tutela es un mecanismo novedoso y eficaz, consagrado en el artículo 86 de nuestra Carta Magna, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la que tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

Del Derecho de Petición.

Con relación al derecho de petición la corte constitucional ha sido enfática en resaltar que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por tal motivo, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

El derecho de petición lo encontramos contemplado en la Constitución Política en su Art. 23 como aquel mecanismo a que “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.”

De igual forma el TÍTULO II CAPÍTULO I de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, y que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

En concordancia con dichos preceptos la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en manifestar que el derecho de petición, está reconocido como un derecho fundamental de aplicación inmediata, que puede ser ejercido por las personas cuando quiera que estén interesadas en presentar peticiones respetuosas a las diferentes entidades públicas, o a los particulares en determinados eventos, y que el mismo se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.

Alcance de la respuesta para entender que el derecho del peticionario está plenamente satisfecho.

Frente a ello, resulta pertinente citar el pronunciamiento de la Corte Constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, en la que se indicó lo siguiente:

“En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas” (negrita fuera del texto original)

La doctrina constitucional del hecho superado por carencia de objeto al momento de decidir la acción de tutela. Sobre este particular, resulta pertinente traer a colación la sentencia T- 146 del 2 de marzo de 2012, con ponencia del

Magistrado JORGE IGNACIO PRETEL CHALJUB, en la cual se desarrolla la figura de la carencia de objeto de las acciones de tutela, puntualizando lo siguiente:

“Esta Corporación ha considerado que cuando hay carencia de objeto, la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado.¹ En la Sentencia T-988/02, la Corte manifestó que“(…) si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia y por lo tanto razón de ser. En este orden de ideas, se ha entendido que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando en el momento de proferirla, se encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, ha cesado, desapareciendo así toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales. De este modo, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión en esta Corte, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, en principio informada a través de la instauración de la acción de tutela, ha cesado.

BUEN NOMBRE

El derecho al buen nombre ha sido definido como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se configura de ella. En esta medida, se erige como un derecho de raigambre fundamental y constituye uno de los elementos más valiosos dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. La jurisprudencia de la Corte ha precisado que este derecho se encuentra vinculado a los actos que una persona realice, pues a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo.

Este derecho se vulnera cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tienen ante la sociedad en sus diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial.

Por consiguiente, no constituye violación al derecho al buen nombre, cuando se consignen en las bases de datos o se divulguen en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha edificado en la sociedad, siempre que tal información corresponda a la realidad y tenga la veracidad suficiente para no ser censurada como la tendría aquella que se cataloga como falsa e inexacta.

Eso conforme lo señaló la Corte Constitucional en la Sentencia T-067 de 2007.

HABEAS DATA

Ahora bien, según el artículo 15 de la Constitución Política **el hábeas data** consiste en “el 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”.

La finalidad de dicho derecho constitucional radica en que la información reportada o almacenada en las bases de datos respete las garantías constitucionales de los ciudadanos.

Con relación al reporte negativo en las centrales de riesgo, se han dispuesto por la jurisprudencia, desde la sentencia SU-082 de 1995, las reglas para el manejo de la información. Al respecto, en la sentencia T-798 de 2007, reiterada entre otras en la sentencia T 167 de 2015, la Corte Constitucional estableció los requisitos para que proceda la incorporación de datos negativos en las centrales de información crediticia.

Por tanto, para que una entidad financiera pueda divulgar información relacionada con la historia crediticia de una persona 1. Debe contar con autorización previa, escrita, clara, expresa, concreta y libremente otorgada por el titular del dato. 2. Además de contar con la autorización previa en los términos anteriormente indicados, el reporte de datos negativos a centrales de información crediticia debe ser informado al titular del dato, con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros. 3. La información reportada debe ser veraz, lo cual implica proscribir la divulgación de datos falsos, parciales, incompletos e insuficientes. 4. Sólo pueden ser divulgados aquellos datos que resulten útiles y necesarios para el cumplimiento de los objetivos que se busca obtener con la existencia de las centrales de información crediticia.

De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Nacional, los ciudadanos tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en los archivos de las entidades públicas y privadas, a que se respeten sus garantías constitucionales en la recolección, tratamiento y circulación de los datos, esto es lo que se conoce como habeas data.

Inicialmente se entendió que el derecho al habeas data constituía una garantía de otros derechos fundamentales, como el de la intimidad, libre desarrollo de la personalidad y derecho a la información; pero a partir de la sentencia SU-082 de 1995, se elevó a la categoría de derecho fundamental autónomo, definido como aquel que “permite a las personas naturales y jurídicas conocer, actualizar y rectificar información que sobre ellas se haya recogido en banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.”

En la misma sentencia, la Corte Constitucional precisó que este derecho fundamental comprendía las siguientes prerrogativas: “a) El derecho a conocer las informaciones que a ella se refieren; b) El derecho a actualizar tales informaciones, es decir, a ponerlas al día, agregándoles los hechos nuevos; c) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.” E incluyó el derecho a la caducidad del dato negativo.

En igual oportunidad, el máximo órgano de cierre constitucional refirió que el derecho fundamental de habeas data puede ser vulnerado o amenazado cuando la información contenida en una central o banco de datos: “(i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular, (ii) no es veraz, o (iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente.” *Ibidem*.

Con la expedición de la Ley 1266 del 2008 se reglamentaron aspectos relacionados con la administración, recolección y circulación de datos de contenido crediticio y financiero, desarrollando los derechos y deberes de los operadores, de los bancos de datos, así como de las fuentes de información de los usuarios, el tiempo de permanencia y procedimiento para peticiones de consultas y reclamos.

En cuanto a la permanencia de la información en los bancos de datos, el artículo 13 de la referida Ley reza lo siguiente:

“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.” **Negrita del despacho.**

Sobre el particular, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1011 del 2008, sostuvo:

“(…) la norma analizada impone consecuencias jurídicas irrazonables respecto del sujeto concernido en dos supuestos concretos. El primero de ellos tiene que ver con los titulares de información basada en obligaciones insolutas cuya exigibilidad supera el término de la prescripción ordinaria. Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluble subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones. **Negrita del despacho.**

A su vez, la Corte Constitucional consideró necesario hacer una diferenciación entre el deudor que pagaba en forma pronta sus obligaciones frente a los deudores que mantuvieron las obligaciones insolutas, por cuanto el legislador había previsto un término de caducidad uniforme para ambos eventos, que a criterio de la corporación resultaba desproporcionado para los titulares de la información. Expuso la alta colegiatura:

“Como se infiere de las consideraciones expuestas, el establecimiento de un término único de caducidad del dato financiero negativo impone afectaciones manifiestamente desproporcionadas a los intereses de los sujetos concernidos, específicamente para el caso de quienes son titulares de obligaciones insolutas de las cuales se predica su extinción en virtud del paso del tiempo, como de aquellos deudores que asumen pronta y voluntariamente el pago de las obligaciones en mora, quienes quedan en pie de igualdad, en lo que refiere al juicio de desvalor derivado del reporte financiero sobre incumplimiento, con aquellos agentes económicos que incurren en mora por un periodo considerable y solo acceden al pago previa ejecución judicial del crédito incumplido. En consecuencia, la fijación de un término único de caducidad, carente de gradualidad y que permite la permanencia indefinida del dato financiero negativo para el caso de las obligaciones insolutas, es contraria a la Constitución, puesto que prevé una medida legislativa que impone un tratamiento abiertamente desproporcionado a los titulares de la información personal incorporada en centrales de riesgo crediticio.

En este sentido, la Sala se opone a los argumentos planteados por algunos de los intervinientes, en el sentido de considerar que el término de caducidad previsto por el legislador estatutario era razonable, pues otorgaba iguales condiciones a todos los sujetos concernidos, lo que redundaba en la calificación paritaria del riesgo crediticio. Para la Corte, estas razones omiten considerar que el reporte financiero negativo involucra un juicio de desvalor en contra del sujeto concernido, puesto que a partir de él se derivan restricciones y límites al acceso al mercado comercial y de crédito. Por ende, no es aceptable, con base en el principio de proporcionalidad, que el término de caducidad del dato negativo sea uniforme para todos los deudores, al margen de las condiciones que definen su nivel de cumplimiento de las obligaciones, puesto que ello (i) contrae consecuencias materialmente injustas en contra de quienes incurren en mora marginal y asumen voluntariamente el pago de sus créditos y demás obligaciones comerciales; y (ii) permitiría que, en razón de la permanencia excesiva del reporte respecto de dichos sujetos, se les restrinja irrazonablemente el acceso a los recursos ofrecidos por el mercado financiero.”

De otro lado, también deben desestimarse las consideraciones realizadas por otro grupo de intervinientes, quienes consideran que la ausencia de gradualidad en el término de permanencia del dato financiero negativo es subsanada por la fórmula de presentación del contenido de la información prevista por el Proyecto de Ley, la cual obliga a que los operadores confieran “reporte positivo” cuando el deudor esté al día en sus obligaciones, al margen del lapso en que el crédito pagado se mantuvo en mora. Sobre el particular, la Sala considera que esta interpretación desconoce el hecho que la información financiera contenida en los bancos de datos no se restringe al “reporte”, sino que necesariamente incorpora el historial crediticio del sujeto concernido. No de otra manera podría comprenderse que el legislador estatutario haya dispuesto que los datos relacionados con el tiempo de mora, tipo de cobro y estado de cartera estén sometidos a un término de permanencia. Ello significa, sin lugar a dudas, que la información sobre el comportamiento crediticio pasado hace parte de los datos personales accesibles por los usuarios, en los términos de la norma estatutaria. Por ende, estos datos incidirán en la determinación del nivel de riesgo financiero del sujeto concernido y, en consecuencia, le serán predicables los requisitos de oportunidad y proporcionalidad anteriormente expuestos.

Conforme a las razones expuestas, la Corte advierte que el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción. En estos dos eventos, el término único de caducidad de la información sobre incumplimiento se muestra desproporcionado e irrazonable, por lo que vulnera los derechos constitucionales del titular de la información.

En esta instancia debe la Sala reiterar que el establecimiento de un término de caducidad de la información financiera sobre incumplimiento es un asunto que le corresponde al legislador estatutario. Así, el Proyecto de Ley ha fijado un término de cuatro años, el cual se muestra razonable desde la perspectiva de los titulares y de los usuarios de la información, excepto en los casos anteriormente descritos. Estos casos extremos han sido identificados consistentemente por la jurisprudencia constitucional, de modo tal que ha establecido dispositivos específicos para evitar que el mantenimiento del reporte constituya un ejercicio abusivo del poder informático de las fuentes, operadores y usuarios.

Vistas así las cosas, la Corte considera imprescindible mantener el término de caducidad de la información financiera sobre incumplimiento, previsto por el legislador estatutario, pues en sí mismo considerado se muestra razonable y, en esa medida, compatible con la protección de los derechos fundamentales del sujeto concernido. No obstante, tales conclusiones no son predicables de los casos extremos a los que se ha hecho reiterada alusión en ese apartado. Así, ante (i) la necesidad de conservar la fórmula de permanencia de la información sobre incumplimiento, corolario lógico de la vigencia del principio democrático; y (ii) el carácter vinculante del principio de proporcionalidad en dicha materia, que para el presente análisis se traduce en la obligación de contar con términos de caducidad razonables en los casos

extremos antes citados, la Corte condicionará la exequibilidad del término de permanencia, de modo tal que (i) se aplique el término razonable desarrollado por la jurisprudencia constitucional antes analizada, equivalente al duplo de la mora, respecto de las obligaciones que permanecieron en mora durante un plazo corto; y (ii) extienda el plazo de permanencia previsto por el legislador estatutario a los eventos en que se predice la extinción de la obligación en mora. (...)

En consecuencia, la Sala declarará la constitucionalidad del artículo 13 del Proyecto de Ley, 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.” Negrita y subrayado del despacho.

Conclúyase entonces que tratándose de obligaciones cuya mora no haya sido superior a dos años, la información negativa en los bancos de datos solo podrá extenderse hasta el duplo de la mora. Si la mora de la obligación supera los dos años, el término máximo de permanencia será de cuatro años. En cuanto a las obligaciones insolutas, el término de permanencia será de cuatro años contados a partir del momento en que se extinga la obligación.

Visto lo anterior, resulta pertinente precisar la forma en que debe contabilizarse el término de caducidad del dato financiero frente a obligaciones insolutas.

En sentencia T-964 del 2010, el máximo órgano de cierre constitucional resolvió un caso de circunstancias similares al que hoy ocupa nuestra atención. En esa ocasión la Corte concluyó que no es necesaria la declaración judicial de prescripción de la obligación para contabilizar el término de caducidad de los 4 años.

“(...) el juez constitucional se encuentra facultado para contabilizar el término de diez años desde el momento en el que la obligación se hace exigible sin necesidad de la declaración judicial, para luego aplicar los cuatro años adicionales, a manera de sanción consagrada en la ley, con lo cual se cumple la caducidad del dato.

Dicha observación se entiende ajustada a derecho, si se tiene en cuenta que el actor depende de que el acreedor ejerza la acción de cobro para que pueda alegar la prescripción extintiva como excepción³. De forma tal que, si se exigiera declaración judicial de prescripción respecto de una obligación frente a la cual el acreedor no adelanta acción de cobro, el deudor no tendría oportunidad de excepcionar la prescripción, y en consecuencia no podría hacerse efectiva la caducidad del dato.⁴ Por lo tanto, en aras de proteger el derecho al olvido y al habeas data del deudor, el juez Constitucional tiene la potestad de contabilizar el término de diez años desde el momento en el que la obligación es exigible.”

Posteriormente en Sentencia T-658 de 2011, la Corte expresó:

“...conforme a las reglas que fijó esta Corporación en la sentencia de constitucionalidad C-1011 de 2008, mediante la cual se realizó la revisión previa de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la caducidad de las obligaciones insolutas es de cuatro años a partir del momento en que acaezca su extinción por cualquier modo. La anterior regla se hubiera aplicado en esta hipótesis, por las razones que se expusieron en el acápite 5.2.2.3 de esta providencia. Es decir, si en junio de 1993 la obligación se hizo exigible, el término de prescripción ordinaria, diez años, acaeció en junio de 2003; y a partir de esta última fecha se tendría que contar el término de cuatro años de permanencia del dato negativo, esto es, junio de 2007. Por lo anterior, a partir de julio de 2007, hubiera surgido la obligación para Datacrédito de retirar el dato negativo de su base de datos...”

En resumen, la información financiera negativa de los titulares no permanecerá por más de cuatro años contabilizados a partir de la fecha en que se realice el pago si la mora ha sido superior a los dos años. Pero tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del dato financiero se calculará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo, incluyendo la prescripción.

7. CASO CONCRETO.

En el presente caso, se tiene que, el accionante reclama la protección del derecho fundamental de petición, con fundamento en que, el mismo ha sido vulnerado por CLARO SOLUCIONES MOVILES con su decisión de no darle respuesta a la petición impetrada por la accionante de fecha 11 DE FEBRERO DE 2022.

Condiciones de procedibilidad de la acción de tutela. –

Legitimación en la causa por activa.

Según el artículo 86 superior, la acción de tutela es un mecanismo judicial preferente y sumario, al que puede acudir cualquier persona cuando sus derechos fundamentales resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por los particulares en los casos señalados en la ley. En desarrollo de este mandato constitucional, el artículo 10° del Decreto-Ley 2591 de 1991, *“Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”*, precisa lo siguiente:

“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos. También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud. También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”.

Por tanto, para el despacho, la presente solicitud de tutela cumple con el requisito de la legitimación en la causa por activa, en la medida en que es el mismo solicitante, quien interpone la acción de tutela como presunto afectado en su derecho fundamental.

Legitimación en la causa por pasiva. -

Respecto de la legitimación en la causa por pasiva en la acción de tutela, los artículos 5°, 13 y 42 del Decreto-Ley 2591 de 1991, prevén que esta se puede promover contra todas las autoridades públicas y, también, contra los particulares que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

Bajo esta premisa, considera el despacho que, la solicitud de tutela cumple con este requisito, en cuanto que la accionada CLARO SOLUCIONES MOVILES es la entidad financiera con las que alega el accionante tener un vínculo crediticio.

Adicionalmente, la accionada, está legitimada en razón a que es a estas a las que se les atribuye la afectación del derecho fundamental cuya protección se reclama.

Subsidiariedad

La acción de tutela es un mecanismo de defensa constitucional preferente y sumario, consagrado por el artículo 86 de la Constitución Política, para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que éstos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares que presten un servicio público y respecto de los cuales el afectado se encuentre en circunstancias de subordinación o indefensión.

Acción que resulta procedente siempre y cuando no exista otro medio judicial de defensa para lograr la satisfacción o reparación del derecho coartado o puesto en peligro, de tal manera que no ha sido instituida para suplantar los procedimientos ordinarios ni para invadir la órbita de competencia de otras jurisdicciones.

En cuanto al derecho de petición invocado se encuentra acreditado que la parte accionante elevó un derecho de petición ante la fuente de información por lo que se encuentra superado este requisito.

Frente al derecho al habeas data, la Corte ha señalado que la acción de tutela es el mecanismo judicial procedente para solicitar, entre otras, la supresión de un dato de una determinada base de datos, siempre que previamente se hubiere presentado tal solicitud ante el sujeto responsable de su tratamiento, según lo prevé el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

En el presente asunto se verifica que la solicitud o petición se radicó ante la sociedad fuente de información, por lo que se satisface tal requisito.

Inmediatez

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA
Accionante: CINDY POLO RANGEL
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES
VINCULADO: DATA CREDITO Y TRANSUNION CFIN
Radicado: 200014003007-2022-00244-00

La finalidad de la acción de tutela es garantizar una protección efectiva, actual y expedita ante la transgresión o amenaza inminente de un derecho fundamental, motivo por el cual, entre la ocurrencia de los hechos en que se funde la pretensión y la presentación del escrito de tutela, debe haber transcurrido un lapso razonable. En el evento en que no se cumpla con el requisito de inmediatez, se puede causar inseguridad jurídica frente a situaciones ya consolidadas, con lo que, a su vez, se puede afectar a terceros sobre los cuales recaiga la decisión e incluso el juez constitucional podría estar aprobando una conducta negligente de quienes se consideran afectados en sus derechos fundamentales.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se observa que los hechos sobre las cuales se reclama el cumplimiento de un derecho fundamental de petición por la presunta violación del mismo, se viene sucediendo dentro del presente año, pero como por lo alegado por la accionante, la conducta omisiva de las partes accionadas, presuntamente aún persiste.¹.

Agotado el estudio de procedibilidad de la acción de tutela se descende al estudio de fondo del asunto

En primera medida se resolverá sobre la alegada vulneración del derecho de petición.

La entidad accionada CLARO SOLUCIONES MOVILES al contestar al requerimiento hecho por este juzgado, señaló que si bien no recibieron escrito de contestación por parte de la actora es decir, que manifiestan que la petición objeto de tutela fue enviado al correo SERVICIOALCLIENTEMOVIL@CLARO.COM.CO , el que señalan no es un canal autorizado par radicación de derecho de petición, razón por la que no enviaron respuesta. Que sin embargo proceden a emitir respuesta a través del requerimiento y conocimiento de la petición a a través de la presente acción:



¹ Según acta individual de reparto, la acción de tutela fue radicada el 15 de diciembre de 2021.

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA
Accionante: CINDY POLO RANGEL
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES
VINCULADO: DATACREDITO Y TRANSUNION CIFIN
Radicado: 200014003007-2022-00244-00



COMERS S.A. / TEL 888 012 888 2
Calle 55A # 240-10 San Félix 1212
Servicio al cliente: 800 012 888 2
Resolución de Autorización CA-0
GRANDES CONTRIBUYENTES SA
Y REPRESENTACIONES DE SUS

Sra. CINDY POLO RANGEL,
CLL 38 N 28 D 69 DELICIAS
BARRANQUILLA ATLANTICO
Codigo Postal:

COMUNICACIÓN DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Nombre: CINDY POLO RANGEL
Obligación: 1.15942228
Fecha: 27/02/2018

Debido a que OMCEL S.A. no ha recibido el pago oportuno de la Obligación en Referencia, le informamos que de no cancelar el saldo adeudado, reportaremos la mora existente en la obligación a las centrales de riesgos, 20 días calendario después de la fecha de envío de esta comunicación.

Al corte del 27/02/2018, el saldo asciende a la suma de \$105,897.40 por concepto de Capital e intereses de servicios de telecomunicaciones.

Si ya realizó el pago, por favor hacer caso omiso a la presente comunicación. Si tiene alguna inquietud comuníquese a la línea 018000341818.



GRC-2022

Boçotă, 28 de april de 2022

SEÑOR(a)

CINDY POLO RANGEL
personeroves@gmail.com

Asunto: ACCION DE TUTELA – 2022-00244

Respetada señora:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela día 2 CUARTO CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLT procedemos a emitir respuesta al derecho de petición de la siguiente mane

En respuesta a lo anterior, procedemos a indicar:

Es pertinente aclarar que según el derecho de petición adjunto a la presente electrónico SERVICIOALCLIENTEMOVIL@CLARO.COM.CO, el cual no es un derecho de petición, razón por la cual no se había notificado respuesta a la misma.

Según validación realizada a nombre de la señora CINDY POLO RANGEI adquiere servicio de telefónica celular el 22 de noviembre de 2017 obligac celular 3135569026, la cual presento mora en las facturas de marzo, abril y por valor de \$ 123.868.44 impuestos incluidos.

PETICIONES

1. Solicito que me corrijan de manera inmediata la información en las bases de datos centrales de riesgo (DATA CREDITO y CIFIN), teniendo en cuenta que fui enviado por ningún medio (físico o electrónico) la información negativa.

Frente a la copia de la notificación previa al reporte negativo ante Centrales entrega, aclaramos que días antes de la notificación a las Centrales de solicitando realizar el pago de la deuda, con el objetivo que pudiera efectuar el pago. La información encontrará la copia de la comunicación enviada al correo electrónico del servicio y la guía entrega del mismo.

COMCEL S.A reporta a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO Y TRANS) y su relación de los pagos realizados en todas las líneas de nuestros clientes pagado y permanencias pendientes por cumplir. El reporte o la san directamente de la entidad como tal. COMCEL S.A es aiena a la sanción.

Por lo anterior el reporte se fundamenta en la autorización que en el contrato está dando la autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel mediante la siguiente autorización que se encuentra seguida de la aceptación del suscriptor: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A. para que verifique, procese, administre y reporte toda la información consignada en este documento, así como la correspondiente al manejo que dé mis obligaciones con COMCEL S.A.



2. Solicito que se suministre respuesta a este Derecho Fundamental de Petición, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación del mismo. De lo contrario, me veré en la obligación de interponer una acción de tutela.

Respectuosamente le informamos que su respuesta ha sido tramitada conforme el ARTÍCULO 2.124.3, RESPUESTA POR LA POR de la resolución 1111 de 2017. El cual indica que el operador dará respuesta a la POR (Petición de Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso de que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la POR.



Como se indicó párrafos atrás, según el derecho de petición adjunto a la presente acción de tutela fue notificado al correo electrónico SERVICIOALCLIENTEMOVIL@CLARO.COM.CO, el cual no es un canal autorizado para radicación de derecho de petición, razón por la cual no se había notificado respuesta al mismo, sin embargo se procedió a brindar

Por otra parte, es pertinente informar que los canales habilitados para la recepción y atención de las peticiones, quejas y recursos son los siguientes:

- Comunicarse al *611 desde su celular Claro (en Bogotá al 7441818) o comuníquese de manera gratuita al 018000341818.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co
- Ingrese a la Página Web: www.claro.com.co o en Facebook a "Claro te ayuda."

Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente, una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la radicación de PQR's

Atentamente,

Dimanche 11 novembre 1918

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

COBACEI S.A.
Cra 58 A #24B-10 Torre 1 Local 1 Centro Ciel Plaza Cam
Teléfono: 57-1-3423797
Bogotá D.C. - Colombia

Se anexa pantallazo de envío a correo electrónico:

Claro Colombia – Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico		2022/04/28 07:52 Página 11
Claro Colombia Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.		
Según lo consignado los registros de Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:		
Resumen del mensaje		
Id Mensaje	1856414	
Emisor	legales.colombia@claro.com.co	
Destinatario	personeroreyes@gmail.com - personeroreyes	
Asunto	RESPUESTA RADICADO N. 2022-00244	
Fecha Envío	2022-04-28 06:57	
Estado Actual	Acuse de recibido	
Trazabilidad de notificación electrónica		
Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2022/04/28 06:57:55	Tiempo de firmado: Apr 28 11:57:55 2022 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.2.1.6.
Apr 28 06:57:58 cd-1205-282cd postfix/vmtp128989j: A374812484F0; to=personeroreyes@gmail.com; relay=mail-smtp-in.l.google.com[142.250.0.261.25]; delay=2.8; delays=0; 190/015/1,1; time=2.0.0.		
Acuse de recibido	2022/04/28 06:58:05	status=sent (250 2 0 0 OK 1851147078 p185-20220acdad8c200000b00322ade5aca7a12460790aig.45. smtpt=)

Ahora bien, entrado a revisar las pretensiones invocadas en derecho de petición de fecha 11 de febrero de 2022 emitido por la accionante se observa que se solicitaba lo siguiente:

“1.Solicito que me corrijan de manera inmediata la información contemplada en las centrales de riesgo (DATACREDITO y CIFIN), teniendo en cuenta que nunca me fue enviado por ningún medio (físico o electrónico) la comunicación previa al reporte negativo. Dirección de Notificación Carrera 4 # 2d – 76, Barrio chico, San Diego - Cesar Teléfono Celular: 3005531485 / 3017234840. Email: sostabogados@gmail.com San Diego - Cesar.

2. Solicito que se suministre respuesta a este Derecho Fundamental de Petición, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación del mismo. De lo contrario, me veré en la obligación de interponer una acción de tutela.”

Vista dicha contestación tiene entonces que se ha dado respuesta de manera clara y de fondo a la misma tal y como lo solicitaba la accionante.

Acorde con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la **carencia actual del objeto** se configura cuando frente a las pretensiones contenidas en la acción de tutela, cualquier orden emitida por el juez no tendría algún efecto o simplemente “caería en el vacío”, esa figura se materializa por medio del daño consumado o con el hecho superado. Este último escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante.

Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado. Y finalmente se materializa con el acaecimiento de una situación sobreviniente, la que se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviviente, que, a diferencia del escenario anterior, no debe tener origen en una actuación de la accionada, y que hace que ya la protección solicitada no sea necesaria, ya sea porque el accionante asumió la carga que no le correspondía, o porque la nueva situación hizo innecesario conceder el derecho.

Por las consideraciones expuestas, se declarara la carencia actual de objeto por hecho superado en lo que se refiere a la vulneración del derecho de petición.

Ahora bien en lo que toca con el derecho a Habeas Data, se tiene entonces sin lugar a duda que el accionante presenta la petición arriba descrita en aras a obtener la eliminación de su reporte negativo ante las centrales de riesgo teniendo en cuenta que manifiesta que al tener este reporte se encuentra afecta al no poder obtener préstamos financieros.

Se tiene que en el escrito de contestación CLARO COLOMBIA, como ya se señaló anteriormente manifestó lo siguiente:

“adquirió el 22 de noviembre de 2017 y se desactivó el 30 de junio de 2018. Que presenta saldo pendiente por valor de \$123,868.44 de las facturas de marzo, abril y junio de 2018, razón por la que se encuentra reportada ante centrales de riesgo bajo la denominación de DUDOSO RECAUDO”.

De las pruebas allegadas por la parte accionada se observa que efectivamente cumplieron con los requerimientos previos al reporte bien como lo señala la Ley 1266 del 2008 en la que se reglamentaron aspectos relacionados con la administración, recolección y circulación de datos de contenido crediticio y financiero, desarrollando los derechos y deberes de los operadores, de los bancos de datos, así como de las fuentes de información de los usuarios, el tiempo de permanencia y procedimiento para peticiones de consultas y reclamos.

En cuanto a la permanencia de la información en los bancos de datos, el artículo 13 de la referida Ley reza lo siguiente:

“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.” Negrita del despacho

En resumen, la información financiera negativa de los titulares no permanecerá por más de cuatro años contabilizados a partir de la fecha en que se realice el pago si la mora ha sido superior a los dos años. Pero tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del dato financiero se calculará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo, incluyendo la prescripción.

Adicionalmente la mentada ley fue modificada por el artículo el artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, “POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008”, que establece algunas disposiciones transitorias respecto del término de permanencia de la información de los datos negativos en los reportes financieros de los titulares, a saber:

“Artículo 9. Régimen de transición: Los titulares de la información que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término máximo de (6) meses contados a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones. Cumplido este plazo máximo de (6) meses, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos.

Los titulares de la información que a la entrada en vigencia de esta ley hubieran extinguido sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiere permanecido en los bancos de datos por los menos (6) meses, contados a partir de la extinción de las obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa.

Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que le hiciere falta para cumplir los 6 meses contados a partir de la extinción de las obligaciones.

En el caso de que las obligaciones registren mora inferior a seis (6) meses, la información negativa permanecerá por el mismo tiempo en mora, contado a partir de la extinción de las obligaciones.

Parágrafo 1. Todas aquellas obligaciones que sean objeto de reporte negativo durante la emergencia sanitaria decretada por el ministerio de salud mediante resolución 385 del 12 de marzo de 2020, y hasta el 31 de diciembre de 2020, no serán reportadas en los bancos de datos en este mismo periodo, siempre que los titulares de la obligación se hayan acercado a las entidades respectivas, en busca de una reestructuración de la obligación.

Parágrafo 2. Las personas que tengan clasificación Mipyme, o del sector turismo, o pequeños productores del sector agropecuarios, o personas naturales que ejerzan actividades comerciales o independientes, que extingan sus obligaciones objeto de reporte negativo dentro de los (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos.

Parágrafo 3. Los pequeños productores del sector agropecuario, las víctimas del conflicto armado y los jóvenes y mujeres rurales que tengan cualquier tipo de crédito agropecuario con Finagro, que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los 12 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos.

Parágrafo 4. Los deudores y codeudores que tengan obligaciones crediticias con el icetex, que paguen las cuotas vencidas o que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos.

Y bajo ese derrotero tal como afirmó la central de riesgo

“La obligación identificada con el No. N15942228 adquirida por la parte tutelante con COMCEL SA (CLARO SOLUCION MOVILES) se encuentra abierta, vigente y reportada como DUDOSO RECAUDO.

Por tanto, es cierto que la parte accionante registra una obligación impaga con COMCEL SA (CLARO SOLUCION MOVILES), sin embargo, EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATA CRÉDITO no puede proceder a la eliminación del dato negativo, pues versa sobre una situación actual de impago.

Referencia: SENTENCIA DE TUTELA
Accionante: CINDY POLO RANGEL
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MOVILES
VINCULADO: DATA CREDITO Y TRANSUNION CFIN
Radicado: 200014003007-2022-00244-00

Así lo registra la historia de crédito de la parte actora de acuerdo con la información proporcionada por COMCEL SA (CLARO SOLUCION MOVILES).

Una vez el titular de la información sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término máximo de 6 meses contados a partir de la fecha de extinción de tal obligación, esto si tal fenómeno ocurre durante el primer año de vigencia de la Ley 2157 de 2021.

Ahora bien, si se cancela la obligación después de los primeros 12 meses de vigencia de la Ley 2157 de 2021, el dato negativo objeto de reclamo, permanecerá reportado por el doble del tiempo que dure el incumplimiento en que incurra la parte deudora, sin superar cuatro años, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.”

Por lo que en ese orden no se darían las condiciones de proceder a la eliminación del dato negativo razón por la cual no podría endilgarse a las centrales de riesgo la vulneración del derecho al Habeas Data del actor al mantener un reporte cuando las condiciones de eliminación del mismo no están dadas.

Así las cosas el despacho se abstendrá de amparar el derecho fundamental al habeas data toda vez que no se observa que la entidad accionada se encuentre vulnerando los derechos fundamentales de la accionante al mantener un reporte negativo en las centrales de riesgo.

Corolario de lo anterior el despacho concluye denegando la acción de tutela promovida por CINDY POLO RANGEL.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar-Cesar, administrando justicia, en nombre de la Republica y por autoridad de la Ley,

1. RESUELVE:

PRIMERO. – **NEGAR** la tutela del derecho fundamental de PETICIÓN solicitado por CINDY POLO RANGEL en contra de: CLARO SOLUCIONES MOVILES, por haber operado en este asunto la carencia actual de objeto por hecho superado, de acuerdo con las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta sentencia. -

SEGUNDO: **NEGAR** la tutela al Derecho al Habeas Data invocada por la parte actora CINDY POLO RANGEL por las razones aquí expuestas.

TERCERO: NOTIFICAR este fallo a las partes intervinientes, por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

CUARTO:.. – En caso de no ser impugnado este fallo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA

Juez