



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

Bogotá D. C., 10 de agosto de 2021

Acción de Tutela N° 2021-00394 de EMPERATRIZ PINZÓN DAZA contra COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.- CLARO-.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Emperatriz Pinzón Daza contra Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. -Claro-, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y *habeas data*.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Señaló que, el 18 de enero de 2021 recibió a través de correo electrónico un mensaje por parte de la accionada donde le cobraban un equipo con la referencia de pago 4092280179 por valor de \$991.900 con pago inmediato, por lo que se comunicó por teléfono para preguntar sobre el cobro y aclarar que el único servicio que tenía era el de televisión por cable e internet en la cuenta 27374076 el cual había venido pagando de manera cumplida mensualmente.

Indicó que la asesora que la atendió vía telefónica le indicó que hiciera caso omiso al correo dado que era una equivocación; no obstante, al seguir recibiendo llamadas, el 20 de enero de 2021 se comunicó nuevamente con un asesor de Claro vía *WhatsApp* para informar que le seguían llegando correos de cobros, donde el asesor le informó que se encargaría del caso y pasaría el reporte debido a que en el sistema aparecía que había realizado un pago por \$151.000 el 16 de enero de la presente anualidad.

Sostuvo que al seguir recibiendo comunicaciones de cobro, el 31 de enero de 2021 elevó una petición a la accionada a través de la cual solicitó que se realizara la investigación sobre el cobro que le han venido efectuando, con la referencia 4092280179 que corresponde a un equipo *APPLE IPH 12 128GB B*, sobre el que nunca ha realizado alguna financiación ya que le suplantaron su identidad para adquirir este producto a su nombre.

Informó que debido a que nunca recibió alguna respuesta, por parte de la accionada, el 24 de febrero de 2021 presentó un *"FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE NEGACIÓN DE LÍNEA O CONTRATO"* documento utilizado para declarar sobre el presunto delito de falsedad y para que se iniciara la investigación respectiva; sin embargo, tampoco obtuvo alguna respuesta, por lo que el 19 de marzo de 2021 presentó otra petición a la accionada donde solicitó que le dieran una respuesta a las solicitudes del 1° y 24 de febrero de 2021 y que cesaran los cobros con las referencias de pago 1368776484 y 4092280179.

Manifestó que el mismo día en que iba a radicar la petición, la asesora le imprimió y entregó una respuesta a la petición radicada el 24 de febrero de 2021, la cual anunciaba unos soportes y anexos



que no se encontraban disponibles por lo que devolvió la respuesta a la asesora dado que no la estaba notificando de una respuesta completa.

Señaló que al consultar la aplicación de APP mi Claro, encontró que la factura 3108345852 expedida por la accionada el 7 de diciembre de 2020 a través del cual vendió el equipo *APPLE IPH 12 128GB B*, evidenció que si bien esta se encontraba a su nombre, la dirección de envío no correspondía a la de su residencia por lo que el 20 de abril de 2021 presentó ante la Fiscalía General de la Nación una denuncia, la cual fue radicada bajo el consecutivo 110016000020202152521 por suplantación de identidad.

También señaló que dado a que la encartada no respondió sus peticiones, el 21 de mayo de 2021 elevó otra solicitud la cual fue radicada con consecutivo del 25 del mismo mes y año, a través de la cual, solicitó la cancelación de los productos y servicios solicitados a su nombre por suplantación de identidad; se actualizaran las bases de datos sobre las obligaciones 1368776484 y 4092280179; eliminaran de Datacrédito los reportes negativos desde el 28 de febrero de 2021, copia de los documentos de orden de compra, factura, contrato que fueron entregados a su nombre y le informaran la ubicación y dirección del punto de ventas donde fueron adquiridos los productos.

Informó que como no obtuvo ninguna respuesta el 2 de junio de 2021 presentó en el portal del consumidor *SIC- FACILITA* de la Superintendencia de Industria y Comercio un reclamo por suplantación de identidad con el proveedor Claro Colombia S.A. Comcel S.A., por no dar ninguna respuesta a las peticiones y que después, el 5 del mismo mes y año recibió un correo electrónico por parte de la accionada a través del cual le informaron que daban respuesta a la petición del 25 de mayo y que debía descargarla a través de un enlace; no obstante, al abrir el mismo, no pudo visualizar ninguna respuesta, aunado a que reactivó los cobros a través de la empresa de cobranzas "*Coguasimales*", quienes le envían constantes cobros por mensajes.

Manifestó que de los 4 derechos de petición que elevó, nunca fueron resueltos de manera completa ya que nunca le enviaron copia de los soportes requeridos, esto es, orden de compra, factura, contrato, cedula, información del centro de ventas donde se adquirieron los servicios y registro fotográfico de quien solicitó los servicios y que al revisar la plataforma de consulta de procesos de la Fiscalía General de la Nación, encontró que el proceso había sido archivado provisionalmente ya que Claro no había adelantado las actividades para promover el proceso penal.

Finalmente, señaló que al consultar la plataforma de la DIAN, encontró que posee cuentas por pagar por valor de \$5.164.559 y que, actualmente, se encuentra reportada ante las centrales de riesgo por incumplimiento de obligaciones.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende que se amparen sus derechos fundamentales de petición y *hábeas data* y, en consecuencia, pide ordenar a la accionada dar respuesta clara y de fondo a los 4 derechos de petición que elevó y que se retiren los reportes negativos que se realizaron ante Datacrédito y Transunión.



TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 27 de julio del 2021, por lo que se ordenó vincular a Datacrédito- Experian, Cifin- Transunión, Coguasimales Service S.A.S. y a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por lo que se libraron comunicaciones a la accionada y vinculadas, con el fin de ponerles en conocimiento el escrito de tutela y se les solicitó la información pertinente.

Informes recibidos

Datacrédito- Experian señaló que el 28 de julio de 2021 revisó el historial de créditos de la accionante y encontró que posee dos obligaciones en mora, con Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. hoy Claro Soluciones Móviles las cuales fueron reportadas directamente por la fuente, por lo que la obligación de verificar el caso de suplantación le corresponde directamente a la fuente, por lo que solicitó su desvinculación de la presente acción.

Cifin- Transunión señaló que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, pues de conformidad con el literal c) del artículo 2° de la Ley 1266 de 2008 es quien *“recibe de la fuente de datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios”*, por lo que su objeto principal es la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador.

Indicó que el 28 de julio de 2021, al revisar el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre del accionante, encontró que las obligaciones 690847 y 877648 con Claro Soluciones Móviles se encuentran reportadas con mora con vector de comportamiento 5 y 6, y que como operador de datos no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente.

Coguasimales Service S.A.S. manifestó que actúa como prestador del servicio de casa de cobranzas, y que es Comcel S.A.- CLARO quien terceriza sus gestiones de cobros pre jurídicos, teniendo en cuenta que el acreedor principal de estas cuentas en gestión pertenece plenamente a la empresa Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A.- Claro.

Informó que daría de baja las cobranzas una vez que Claro los notifique de no continuar con esa gestión y solicitó su desvinculación de la presente acción o negar las pretensiones dado que no trasgredió los derechos fundamentales de la promotora.

La **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN** adjuntó en formato Excel la información exógena de la accionante, reportada por Claro Colombia para el año gravable 2020, ya que sus funciones únicamente recaen en el suministro de esta información.

La sociedad **Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.- Claro** señaló que al revisar el sistema, encontró que la accionante, en efecto, presentó 4 peticiones en las siguientes fechas:

- 01/02/2021 CUN O RADICADO 4488210000342483.
- 24/02/2021 CUN O RADICADO 4488210000614145.
- 19/03/2021 CUN O RADICADO 4488210000899686.
- 24/05/2021 CUN O RADICADO 4488210001622499.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

Informó que la accionante el 7 de diciembre de 2020 suscribió un contrato con Comcel S.A. y que las obligaciones 1.36877648 presenta una mora desde enero a marzo de 2021 por \$190.526,49 y 987654007769084700 presenta mora desde diciembre de 2020 a marzo de 2021 por \$6.005.637 y que en el contrato del 7 de diciembre autorizó de manera expresa para que la compañía verificara, procesara, administrara y reportara toda la información pactada en ese contrato y las obligaciones contraídas.

Adujo que las obligaciones 1.36877648, 987654007769084700 se generaron una modificación sobre el reporte que presentaba la promotora ante las centrales de riesgo por cuanto modificó el estado del reporte a "ELIMINADA", por lo que solicitó declarar improcedente la acción.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

En lo que corresponde al derecho fundamental al **Habeas Data**, se tiene que éste se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y que la Corte Constitucional lo ha definido como una prerrogativa fundamental autónoma que comprende tres facultades: *(i) el derecho a conocer las informaciones que a su titular se refieren; (ii) el derecho a actualizar tales informaciones; y (iii) el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.* Este derecho fue regulado mediante la expedición de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 que se pronunció sobre los datos financieros, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que establece de manera general los principios a los que está sujeto cualquier tipo de tratamiento de datos en Colombia y el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, que establece quiénes están legitimados para ejercer los derechos incorporados en la Ley 1581 de 2012 y la cual precisó: *(i) el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable; (ii) sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; (iii) el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y (iv) por estipulación a favor de otro o para otro. En relación con los derechos de los niños, niñas o adolescentes, el decreto en mención indica que estos se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.* y que está orientado por los principios de libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación,



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad (Corte Constitucional, T-077 de 2018).

Así mismo, la Corte Constitucional ha considerado que del enunciado normativo previsto en la misma disposición constitucional (Habeas Datas), se deduce tres pilares fundamentales:

a) El derecho a conocer las informaciones que a ella se refieren; comprende la posibilidad de exigir que se le informe en que base de datos aparece reportado así como el poder verificar el contenido de la información recopilada;

b) El derecho a actualizar tales informaciones, es decir, a ponerlas al día, agregándoles los hechos nuevos, de solicitar que sea ingresada de manera inmediata al banco de datos la nueva información principalmente de aquella que trate sobre el cumplimiento de las obligaciones;

c) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad, la jurisprudencia constitucional ha señalado que éste derecho se refiere a la posibilidad que tiene el titular de la información a exigir "(i) que el contenido de la información almacenada sea veraz; (ii) que se aclare la información que por su redacción ambigua, pueda dar lugar a interpretaciones equívocas y (iii) que los datos puestos a disposición de la base de datos hayan sido obtenidos legalmente y su publicación se haga mediante canales que no lesione otros derechos fundamentales, entre otras exigencias"¹ ²

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal." (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

¹ Sentencia T-684 de 2008.

² Sentencia T-168/2010



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus- Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.**

Caso concreto

En el presente caso, pretende la accionante que se amparen sus derechos fundamentales de petición y *habeas data* y, en consecuencia, pide ordenar a la accionada dar una respuesta clara y de fondo a los 4 derechos de petición que elevó y que se retiren los reportes negativos que se realizaron ante Datacrédito y Transunión.

Ahora, teniendo en cuenta que son dos peticiones elevadas por la accionante, el Despacho las resolverá de la siguiente manera:

Sobre los derechos de petición

Para acreditar esta pretensión la accionante allegó copia de la petición que radicó el 1° de febrero de 2021 ante la accionada, a través del cual solicitó que se inicie la investigación de la procedencia del cobro del equipo *APPLE IPH 12 128 GB*, junto con la constancia del radicado de otra petición del 24 de febrero de 2021³.

De igual manera, allegó copia de la petición que radicó el 19 de marzo de 2021, a través de la cual solicitó que le dieran una respuesta a las peticiones del 1° y 24 de febrero de 2021 y que informaran a la empresa de cobros que no poseía ninguna deuda y cesaran los cobros⁴.

También allegó copia de la petición que elevó a la accionada el 21 de mayo de 2021 y que fue recibido el 25 del mismo mes y año a través de la cual solicitó que se cancelaran los productos y servicios solicitados por suplantación de identidad, actualizar las bases de datos, cesar los cobros de las facturas 1368776484 y 4092280179, eliminar de Datacrédito los reportes y copia de la orden de compra, facturas, contrato y que le informen la dirección del centro de ventas donde se adquirieron los servicios, productos y registro fotográfico⁵.

- **En cuanto a la petición del 1° de febrero de 2021:**

La accionada allegó copia de la respuesta que dio el 10 de febrero del año en curso, a través de la cual le señaló a la promotora que el equipo *APPLE IPH 12 128GB B* con referencia 4092280179 fue financiado a su nombre el 7 de diciembre de 2020 bajo el crédito 9876540077690847, el cual tiene un valor pendiente de saldo total por \$5.416.705,08 por lo que no pueden eliminar el saldo pendiente y que si no reconocía haber adquirido ese equipo, debía diligenciar un formato de negación que podía descargar a través de un enlace y que en cuanto a la referencia de pago 27374076 sobre el servicio de televisión avanzada más internet presentaba un saldo pendiente de \$151.000 correspondiente a la factura de enero de 2021.

³ ver archivo 1 folios 26 a 36.

⁴ Ver archivo 1 folios 40 a 43.

⁵ Ver archivo 1 folios 51 a 56.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

Así mismo, allegó el certificado de envío a la dirección electrónica pinzondazaemperatriz@gmail.com la cual tiene el estado de *"no fue posible la entrega al destinatario"*⁶.

Ahora, en cuanto a esta respuesta, el Despacho encuentra que se respondió de fondo la petición del 1° de febrero del año en curso, dado que la encartada le indicó a la accionante el trámite que debía realizar por si negaba haber adquirido el equipo APPLE IPH 12 128GB B; no obstante, no se comprende por qué se certificó que no se pudo entregar la respuesta al correo electrónico dado que esta fue enviada a la misma dirección electrónica que había aportado la actora dentro del escrito pinzondazaemperatriz@gmail.com.

Frente a ello y teniendo en cuenta que la dirección de notificación electrónica sí correspondía a la de la accionante y que la encartada había proferido a tiempo una respuesta, el Despacho ordenará que con la notificación del presente fallo se ponga en conocimiento a la accionante la referida respuesta que se encuentra en el archivo digital (09-ContestacionClaroColombia).

- **Frente a la petición del 24 de febrero de 2021**

La accionada allegó copia de la respuesta que dio a la promotora el 17 de marzo de 2021 al correo electrónico pinzondazaemperatriz@gmail.com, el cual cuenta con estado *"El destinatario abrió la notificación"* y en la que le respondieron que se activó la línea de celular 3214663705 en el plan Navega la M PRO Mx Ip Nv y el equipo APPLE IPH 12 128GB. Que a la fecha la obligación 1.36877648, 9876540077690847 presentan un saldo pendiente por cancelar de \$226,468.43 impuestos incluidos, y para el equipo por valor de \$5.552.355,4 correspondientes a las facturas de los meses diciembre de 2020 a marzo de 2021.

Ahora, conviene precisar que dentro de los anexos allegados por la promotora, no se pudo conocer cuál fue la petición que elevó el 24 de febrero del año en curso ya que únicamente allegó la constancia del radicado, pero no aportó la petición a fin de conocer cuáles eran las pretensiones en el mencionado derecho de petición, pues únicamente allegó el formato de solicitud de *"NEGACION DE LINEA O CONTRATO"* del que no se tiene constancia de que haya sido el que radicó en la referida fecha, pues no se encuentra tampoco la constancia de envío de este documento dado que como se indicó, solo allegó una constancia de radicado.

Es por ello, que el Despacho no realizará ningún pronunciamiento frente a la referida petición ya que no se conoce cuál fue la solicitud que elevó la señora Pinzón Daza en la referida fecha.

- **Frente a la petición del 19 de marzo de 2021**

La accionada allegó copia de la respuesta que dio el 14 de abril de 2021 a la dirección electrónica pinzondazaemperatriz@gmail.com la cual tiene el estado de *"No fue posible la entrega al destinatario"*, a través de la cual le resolvió que mediante radicado 4488210000342483 y

⁶ Ver archivo 9 folios 17 a 22.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

4488210000614145 dio respuesta a las peticiones que había elevado y aportó copia del contrato de servicios y de compra del equipo⁷.

Frente a la referida respuesta, cumple advertir que también, se resuelve de fondo el pedimento de la accionante a través de la solicitud del 19 de marzo de 2021, dado que esta era con el fin de que le dieran respuesta a las anteriores peticiones; no obstante y dado que se certificó que no fue posible la entrega de la respuesta pese a que se envió a la dirección electrónica que siempre había sido aportada, el Despacho también pondrá en conocimiento la referida respuesta a la accionante con el presente fallo de tutela.

- **Frente a la petición del 21 de mayo de 2021**

La accionada allegó copia de la respuesta que dio a la accionante el 14 de junio de 2021 a través de la cual le informaron el tipo de plan adquirido y la referencia del equipo, respuesta que también fue notificada al correo electrónico pinzondazaemperatriz@gmail.com y que se encuentra en estado "Destinatario abrió la notificación"⁸.

De igual manera, allegó copia de la respuesta que le envió a la accionante el 29 de julio del año en curso a través de la cual respondió cada punto del derecho de petición del 21 de mayo de 2021, de la siguiente manera:

En cuanto a la cancelación de los productos, le señaló:

Nos permitimos informar que la obligación 1.36877648, se encuentra desactivada desde el mes de abril de 2021, presentando saldo pendiente por valor de \$ 190,526.49 de las facturas de enero a marzo de 2021, le informamos que se procede con eliminar saldo pendiente.

Nos permitimos informarle que el equipo APPLE IPH 12 128GB B con referencia de pago 4092280179 se financió bajo su nombre y cedula el 07 de diciembre de 2020 a 12 cuotas de \$492.776,00 bajo el número de crédito 9876540077690847.

Se le informa que el crédito No.9876540077690847 presenta saldo total de \$6.005.637,08. Por lo anterior le informamos que se procede con eliminar saldo pendiente.

En cuanto a eliminar los reportes, le informó:

Teniendo en cuenta lo anterior, si el Usted cree haber sido víctima de cualquier tipo de acto ilícito o fraude en contra suya, se sugiere que entable la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes como FISCALIA JUECES POLICIA (GAULA DIJIN SIJIN); por lo tanto es indispensable presentar la correspondiente denuncia penal ante dichas entidades, las cuales se encargaran de adelantar la investigación respectiva.

Por lo anterior, se procede con la ELIMINACIÓN de las obligaciones **1.36877648, 987654007769084700 ante central de riesgo.**

Sobre la expedición de la copia de los documentos de orden de compra, factura, contratos y cedula que fueron entregados, accionada allegó constancia de los comunicados a las centrales de riesgo y de las guías digitales.

⁷ Ver archivo 9 folios 27 a 36.

⁸ Ver archivo 9 folios 14 a 16.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En cuanto a la información del lugar donde se adquirieron los productos le informó que fue con el distribuidor *"MURILLO GARCIA LUIS FELIPE, CAV BOGOTÁ KENNEDY, BOGOTÁ/CUNDINAMARCA"* y que no le podía entregar el registro fotográfico dado que es de uso interno para control de seguridad del establecimiento⁹.

Ahora, en cuanto a la respuesta dada por la accionada, el Despacho pudo conocer que si bien informó sobre la eliminación de las obligaciones 1.36877648 y 987654007769084700 ante centrales de riesgo y que comunicó la respuesta al correo electrónico aportado por la accionante pinzondazaemperatriz@gmail.com, lo cierto, es que la referida misiva no resuelve de fondo los pedimentos de la promotora, dado que no le entregó copia de la orden de compra, de la factura ni de la cedula que fueron entregados para adquirir las obligaciones referidas, pues únicamente le entregó copia de las comunicaciones ante las centrales de riesgo y de las guías digitales y tampoco le informó la dirección del distribuidor de tales obligaciones ya que solo informó que fue *"MURILLO GARCIA LUIS FELIPE, CAV BOGOTÁ KENNEDY, BOGOTÁ/CUNDINAMARCA"*.

Por ello, esta sede judicial amparará la protección al derecho fundamental de petición y en consecuencia ordenará a la sociedad **Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.- Claro** que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente acción que entregue de manera completa a la señora Pinzón Daza, la documental solicitada a través del derecho de petición del 21 de mayo de 2021 consistentes en la copia de la orden de compra, la factura y la cédula que fueron entregados para adquirir las obligaciones y asimismo, para que le informe de manera exacta la dirección del distribuidor *"MURILLO GARCIA LUIS FELIPE, CAV BOGOTÁ KENNEDY, BOGOTÁ/CUNDINAMARCA"*.

Sobre retirar los reportes negativos ante Datacrédito y Transunión

La accionante allegó copia de la orden de archivo de la denuncia que presentó ante la Fiscalía General de la Nación por el presunto delito de estafa, el cual correspondió bajo el radicado 110016000020202152521 del 26 de mayo de 2021 dado que la querella fue presentada por el sujeto pasivo y no por la empresa¹⁰.

De igual manera allegó copia de los mensajes de cobro y correos electrónicos recibidos por la mora de las obligaciones¹¹, del chat realizado con un representante de Claro y de la Superintendencia de Industria y Comercio y de la constancia de no acuerdo 194121¹².

Por su parte, tal y como se indicó anteriormente, la accionada sostuvo que las obligaciones 1.36877648 y 987654007769084700 habían sido eliminadas ante las centrales de riesgo y allegó constancia de la consulta realizada el 2 de agosto del año en curso, donde no se realizó ninguna explicación en cuanto a las referidas obligaciones dado que únicamente se observan estas dos y luego una obligación extinguida, pero del 2017.

Ahora, teniendo en cuenta los informes allegados, se pudo conocer que en efecto la accionante tenía 2 obligaciones en mora ante Datacrédito- Experian y en Cifin- Transunión y que si bien la

⁹ Ver archivo 10.

¹⁰ Ver archivo 1 folios 108 a 121.

¹¹ Ver archivo 1 folios 66 a 93.

¹² Ver archivo 1 folios 95 a 106.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

accionada señaló que había eliminado las obligaciones que generaron dichos reportes, lo cierto es que no existe constancia de ello, pues de las imágenes tomadas ante las plataformas de las centrales de riesgo allegadas por la encartada, no se puede colegir que hubiese realizado la eliminación del reporte tal y como lo señaló en la misiva del 29 de julio de 2021, pues como ya se dijo solo se observa como obligación extinguida una del 2017.

Así las cosas y teniendo en cuenta que la accionada señaló que iba a realizar la eliminación ante las centrales de datos y que dentro de los anexos no existe ninguna constancia que ello hubiese sido así, esta sede judicial amará la protección al derecho fundamental del *hábeas data* y en consecuencia, ordenará a la sociedad **Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.- Claro** que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación elimine los reportes negativos ante las centrales de información respecto a las obligaciones 1.36877648 y 987654007769084700 en cabeza de la accionante y las notifique a las operadoras de datos Cifin- Transunión y a Datacrédito- Experian.

De igual manera, se **ordenará a Cifin- Transunión y a Datacrédito- Experian** que, una vez cuenten con la comunicación de la eliminación del reporte negativo de las obligaciones 1.36877648 y 987654007769084700, dentro de las 48 horas siguientes actualicen las bases de datos y supriman cualquier anotación que tengan respecto a las mismas.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR los derechos fundamentales de petición y *hábeas data* de la señora **Emperatriz Pinzón Daza** contra la sociedad **Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A. -Claro-**, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.- Claro** a través de su representante legal Fernando González Apango o quien haga sus veces que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente acción que entregue de manera completa a la señora Pinzón Daza, la documental solicitada a través del derecho de petición del 21 de mayo de 2021 consistentes en la copia de la orden de compra, la factura y la cédula que fueron entregados para adquirir las obligaciones y asimismo, para que le informe de manera exacta la dirección del distribuidor *"MURILLO GARCIA LUIS FELIPE, CAV BOGOTÁ KENNEDY, BOGOTÁ/CUNDINAMARCA"* conforme lo expuesto.

TERCERO: ORDENAR a **Comunicación Celular S.A. Comcel S.A.- Claro** a través de su representante legal Fernando González Apango o quien haga sus veces que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente acción elimine los reportes negativos ante las centrales de información respecto a las obligaciones 1.36877648 y 987654007769084700 en cabeza de la accionante y las notifique a las operadoras de datos Cifin- Transunión y a Datacrédito- Experian.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

CUARTO: ORDENAR a las sociedades **Cifin S.A.S. - Transunión** a través de su representante legal Carlos Fernando Valencia Cardona o quien haga sus veces y **Experian Colombia S.A. - Datacrédito**, a través de su representante legal Jaime Mauricio Angulo Sánchez que, una vez cuenten con la comunicación de la eliminación del reporte negativo, dentro de las 48 horas siguientes actualicen las bases de datos y supriman cualquier anotación que tengan respecto de las obligaciones 1.36877648 y 987654007769084700.

QUINTO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz, por Secretaría envíese copia de las respuestas brindadas por la accionada a la señora Emperatriz Pinzón y que se encuentran en los archivos digitales 9 a 12.

SEXTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

SÉPTIMO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Laborales 3
Juzgado Pequeñas Causas
Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

43915670cc4e6b16c094947ff6a800b30b61a76742a2af5207086a3aa5824869

Documento generado en 10/08/2021 01:40:36 PM

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