

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C. dos (2) de mayo de dos veintitrés (2023)

Referencia 11001 40 03 057 2023 0392 00 Acción de Tutela

Agotado el trámite procesal propio de esta clase de acciones, procede el Despacho a resolver la queja constitucional que se identifica en el epígrafe.

**I. ANTECEDENTES**

1. La señora MARÍA ANTONIA NAVARRO BUSTILLO actuando en nombre propio presentó acción de tutela contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR, Y DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A. para obtener la protección de sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, y debido proceso que consideró vulnerados por parte de las entidades accionadas.

2. La situación fáctica planteada se compendia a:

2.1. La señora María Antonia Navarro Bustillo, residió en el país entre el 10 de julio de 2019 al 3 de agosto de 2022 como Embajadora del Estado de Honduras.

2.2. Durante su estadía en el país suscribió un contrato de telefonía con Movistar.

2.3. El 1 de agosto de 2022, procedió a pagar el plan telefónico por la suma de \$139.000.00, correspondiente al periodo de facturación del 27 de julio al 26 de agosto de 2022.

2.4. El 11 de agosto de 2022, se presentó en la oficina ubicada en Unicentro con el ánimo de cancelar el plan de telefonía móvil debido a la terminación de su misión diplomática.

2.5. El 22 de agosto de 2022, se le indico que no se atendía su petición hasta que se verificara su identidad a través de PQR.

2.6. El 25 de agosto de 2022, se acercó nuevamente a las dependencias de Movistar para seguir la comprobación de su identidad a través del condigo PQR.

2.7. El 30 de agosto de 2022, recibió un correo electrónico donde se le indico que la petición seria atendida de forma parcial, pues insisten en que se debe comprobar la identidad del usuario.

2.8. El 25 de agosto de 2022, acudió ante la Notaria Treinta y Nueve de Bogotá a efecto de dejar una autorización a favor de la persona que le asistió como secretaria durante su gestión, para cualquier reclamo adicional que se pudiera presentar ante la entidad encartada.

2.9. No obstante, la entidad accionada rechazó dicho documento y exigía la verificación del usuario a través de un app de Movistar que nunca se tuvo acceso.

2.10. Posteriormente, se le remitió las facturas y cuentas de cobro de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2022, y enero, febrero, y marzo de 2023, sin que el servicio se esté utilizando.

2.11. El 15 de marzo de 2023, recibió un correo electrónico de Datacrédito donde se le indicaba que se sentaría el reporte negativo, en virtud a la obligación adquirida con movistar.

2.12. Mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2023, la Abogada MARÍA ESPERANZA PIRACÓN MEDINA a quien la accionante le confirió poder en el escrito de tutela, indicó que, pese a lo manifestado por Movistar en comunicado del 24 de abril de 2023, la línea telefónica no ha sido cancelada totalmente pues el 1 de mayo de los corrientes se recibió facturación por la suma de \$5.688 correspondiente al periodo del 27 de abril de 2023 al 26 de mayo de 2023.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de sus derechos fundamentales de habeas data, debido proceso, y buen nombre, y como consecuencia de ello se le ordene a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR, Y DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A. *“...registrar la cancelación del plan de servicio móvil de la línea telefónica número (...) desde el mismo 26 de agosto de 2022, fecha de corte y pago y declararme paz y salvo por todo concepto, conforme mi gestión oportuna el 11 de agosto y el 25 de agosto, que hice personalmente en las oficinas de la telefónica en Unicentro, y cesar la afectación a mi buen nombre, que conlleva las amenazas y reportes como el de Datacrédito Experian que me viene haciendo, y declararme oficialmente sin ninguna deuda por concepto del plan celular que irregularmente pretenden seguirme cobrando...”*.

## **II. TRAMITE PROCESAL**

1. Este Despacho Judicial mediante auto de data 19 de abril de 2023 admitió el conocimiento de causa, y ordenó notificar a las accionadas COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR, Y DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A. y a su vez se vinculó a TRANSUNION@CIFÍN, para que ejercieran su derecho de defensa.

2. CIFIN – Transunión, manifestó que al consultar en su base de datos los números de pasaporte E555296 y DOO5096, no se encontró ningún titular de la información reportado.

3. Datacrédito (Hoy Experian Colombia S.A.), adujo que no está llamada a mediar en las diferencias contractuales que pueda haber entre el titular de la información y la entidad cuestionada, pues las mismas deben ser expuestas en oportunidad por las partes, sin que le sea atribuible a dicha entidad responsabilidad alguna que no atañe a su deber de administrador de la información. De igual forma precisó que al revisar el histórico crediticio de la actora (24 de abril de 2023), se evidenció que no existe obligación reportada a favor de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR.

4. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC precisó, que el 24 de abril de 2023 se emitió respuesta de fondo a la petición de la accionante, la cual fue notificada por medio de correo electrónico, donde se le indicó que su cuenta contrato fue cancelada sin que exista saldos pendientes, y tampoco obra reportes negativos frente a las centrales de riesgo; razón por la cual solicito que se declara improcedente la queja constitucional por hecho superado. Adicionalmente indicó que resulta improcedente debatir las pretensiones incoadas a través de acción de tutela.

## **III. CONSIDERACIONES**

La acción de tutela consagrada en la Constitución Política de 1991, se creó como una vía sumaria, preferente, y perentoria para proteger los derechos fundamentales, que hayan sido amenazados o violentados por las autoridades públicas o los particulares. En dicho evento, cualquier sujeto que se encuentre en estado de indefensión y al que se pueda causar un perjuicio irremediable, podrá acudir al juez constitucional en defensa de las prerrogativas conculcadas como mecanismo transitorio, siempre y cuando no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los mecanismos ordinarios principales, ni

modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes.

En el sub-examine se impetró la protección de los derechos fundamentales de habeas data, debido proceso, y buen nombre de MARÍA ANTONIA NAVARRO BUSTILLO, puesto que según dijo, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR de forma arbitraria omitió cancelar su cuenta contrato y persiste en confirmar la identidad del usuario cuando ya no reside en el país, y dicho requisito fue corroborado en oportunidad. Adicionalmente de se han generado facturas y cuentas de cobro por un servicio que no se está prestando, y el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

Frente al derecho fundamental al buen nombre, consagrado en el artículo 15 Superior, la Corte Constitucional ha manifestado que “...**EL HÁBEAS DATA** confiere, según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio...”<sup>1</sup>

Igualmente, estableció que transcurrido determinado tiempo, el reporte negativo debía ser eliminado de las bases de datos, ya que “...las sanciones o informaciones negativas acerca de una persona no tienen vocación de perennidad y, en consecuencia después de algún tiempo tales personas son titulares de un verdadero derecho al olvido...”. Bajo estas consideraciones exhortó al legislador para que regulara lo relacionado con el habeas data, de ahí que se promulgó la Ley 1266 de 2008.

Dicha norma, en su artículo 13, reglamentó la permanencia de la información, y dispuso, que “...la información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información...”, y “...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...”

No obstante lo anterior, omitió regular la caducidad del dato financiero negativo cuando la obligación permanecía insoluto; ante este hecho, y teniendo en cuenta que esa clase de reporte no puede ser perpetuo, el alto tribunal declaró su constitucionalidad condicionada de la siguiente manera:

*“...Declarar **EXEQUIBLE** el artículo 13 del Proyecto de Ley objeto de revisión, 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...”<sup>2</sup>*

En consecuencia, el término de caducidad del reporte financiero negativo no puede exceder cuatro años, contados a partir del momento en que **la obligación se extinga por cualquier modo**, en otras palabras, cuando el deudor reportado negativamente no ha efectuado el pago de la obligación, el período de caducidad de la información negativa financiera no podrá ser superior a cuatro años, contados a partir de la prescripción de la acción ordinaria.

También así lo ha determinado esa corporación al expresar que “...el término de almacenamiento de datos de individuos que no hayan cancelado sus obligaciones financieras **será de diez (10) años**; término similar al establecido por el Código Civil para

<sup>1</sup>Sentencia C-011 de 2008.

<sup>2</sup> Sentencia C-1011 de 2008.

la prescripción de la acción ordinaria.”, es decir, “...el límite temporal de dicha información, tratándose de aquellas hipótesis en las cuales el deudor nunca paga, se extiende – a manera de sanción – por un período de 4 años contado a partir del momento en que la obligación prescribe...”,<sup>3</sup> en síntesis, una entidad vulnera el derecho fundamental al *habeas data* de un individuo cuando conserva en su base de datos un reporte negativo por un término superior a 4 años, contados a partir del momento en que **se paguen las cuotas o el total de la obligación vencida o aquella se extinga por cualquier modo.** (Se resalta).

Sin embargo, ha de precisarse las modificaciones que introdujo la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021 al artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, propiamente, a la configuración de la caducidad de los datos negativos y 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, cumplidos ocho (8) años a partir del momento en que inició la mora.

Con relación a la autorización previa emitida por el titular de la información ser reportado en las centrales de riesgo, es pertinente memorar lo dicho al respecto por la Corte Constitucional.

“...existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: “(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”(…) En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato, esto con el fin de permitirle ejercer efectivamente su garantía al *habeas data*, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su derecho a la autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas...”<sup>4</sup>

En el presente asunto, debe señalarse que, con ocasión del requerimiento efectuado por el Despacho, se allegó comunicación de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC – MOVISTAR del 24 de abril de 2023, dirigido a la señora MARIA ANTONIA NAVARRO BUSTILLO, donde se observó que:

Al validar la Cédula de Extranjería ciudadanía N° 2.019.490 se evidencia que bajo su titularidad se encontraba contratado el servicio de la línea móvil N° 3173687129, asociada a la Cuenta 6048846827, la cual se encuentra cancelada.

SOPORTE CANCELACIÓN LÍNEA TELEFÓNICA N° 3173687129							
Número telefónico	Estado	Nombre del usuario	Apellido del usuario	Tipo de servicio	Tipo de producto	Tipo de pago	Fecha de activación
3173687129	Pre-desactivada	MARIA ANTO...	NAVARRO	GSM NetWork	Plan Postpago...	Postpago	22/10/2022 0...
							Código de la cuenta
							6048846827

Dando favorabilidad se procedió con el ajuste por valor de ciento ochenta y seis mil quinientos cincuenta y seis pesos (\$186.556) IVA incluido, dejando la Cuenta 6048846827 sin saldos pendientes de pago.

Pagina 1 of 1		NOTA CREDITO		INFORMATIVA		movistar	
<b>MARIA ANTONIA NAVARRO</b> BOGOTA BOGOTA DC BOGOTA KR 12 CL 119-52 BOGOTA DC BOGOTA DC BOGOTA DC				Emitida Por : JEFATURA INVESTIGACION Y SEGUNDA INSTANCIA Nit o Cedula : 2019490 Fecha de Emision : 24/ABR/2023			
Cuenta : 6048846827		Referencia para pago movil		Resumen de tu Factura			
Total		\$ 186556		Total Conceptos		\$ 156274	
Nota Credito		CFR -9911657258		IVA		\$ 27356	
				Otros Gravámenes		\$ 2927	
				Total		\$ 186556	

SALDO PENDIENTE CUENTA 6048846827			
Información básica			
Cuenta Postpago	MARIA ANTONIA NAVARRO	Nombre del cliente	MARIA ANTONIA NAVARRO
Código de cuenta	6048846827	Código del cliente	CBS125620000333824831
Saldo pendiente	0 Peso	Pago por adelantado	0 Peso

De igual forma, se verifica que bajo su número de identificación no existen reportes negativos en las centrales de riesgo Datacrédito y Transunión por parte de la Empresa.

<sup>3</sup> Sentencia T 164 de 2010.

<sup>4</sup> Sentencia T-658 de 2011

**Soporte DATA CREDITO No registra obligaciones**

Modificaciones en línea

Inicio > Bandeja de entrada > Radicar Modificación

Formulario de consulta de obligaciones por titular (El campo marcado con "\*" es obligatorio)

Tipo de Identificación\* Número de Identificación\* Número de Obligación Justificación\*

C EXT - Cédula de Extrajera 2019490 Confirmación de reporte

No existe coincidencia con los datos ingresados

MC.045 ERROR IDENTIFICACION NO POSEE CUENTAS 4-60952019490 FAVOR VERIFIQUE E INTENTE DE NUEVO

**Soporte TRANSUNION – No registra obligaciones**

Precisión

MOVISTAR ELIA.COLOMBIA TELECOMUNICACIONES  
240462023 08:46:50 a.m.

RESULTADO CONSULTA						
VER	TIPO IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	ESTADO	CIIU	RESULTADO
-	C.E.	2,919,490	Titular no se encuentra reportado en TransUnion			-

Información que se verificó con la contestación dada por la otra accionada Datacrédito (Hoy Experian Colombia S.A.), donde se señaló que:

La historia crediticia de la parte actora, expedida el 24 de abril de 2023 a las 10:34 am, muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA 530874E

C.E #00002019490 MARIA ANTONIA NAVARRO BUSTILLO SUSCR: DATA CREDITO  
\* CON INFORMACION DE IDENTIDAD REPORTADA SOLO POR SUSCRIPTORES\* 24-ABR-2023

**La parte accionante no registra en su historial, NINGUNA OBLIGACIÓN reportada por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR.**

Lo que quiere decir, que en el presente caso se estructuró los supuestos de carencia actual del objeto,<sup>5</sup> desde el mismo momento en que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC – MOVISTAR informó que la cuenta del servicio de telefonía móvil se encuentra cancelado, **no registra saldos pendientes, y no se surtieron reportes ante las centrales de riesgo vinculadas a cargo de la señora MARÍA ANTONIA NAVARRO BUSTILLO.** (En negrillas y subrayado por el despacho, para resaltar).

Por tanto, no hay objeto jurídico sobre el cual fallar y la decisión que se adopte resultará inocua, pues la aludida pretensión se encuentra satisfecha y los derechos a salvo, en la medida que ya se observa en el historial de crédito de la actora que no reporta endeudamiento ante EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CRÉDITO, y ante CIFIN – Transunión.

Frente a la petición de direccionada a declarar la cancelación definitiva del contrato de telefónica móvil, paz y salvo de la obligación, y el cese del cobro de sumas posteriores por reconexión y otros valores, se advierte que por esta vía no es el mecanismo idóneo para determinar las condiciones de terminación del contrato de telefonía suscrito entre la accionante y la accionada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC – MOVISTAR, y tampoco se puede entrar a discutir si en viable el cobro de saldos pendientes, debido al carácter subsidiario

<sup>5</sup> El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado. Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutoria de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991. Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental". Sentencia T-200 de 2013.

y residual, pues será ante el Juez ordinario donde deba acudir en procura de la defensa de sus derechos y obtener los pronunciamientos que aquí se reclama.

Así las cosas, la acción de tutela no ha sido instituida para suplir los procedimientos establecidos en la Ley, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los Jueces, tampoco para crear instancias adicionales a las existentes, o para otorgar a los litigantes la opción de rescatar términos o etapas precluidas, o perseguir fines económicos, sino que tiene el propósito de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria a los derechos principales que la Carta Magna le reconoce.

De igual forma, tampoco se advierte que la vía ordinaria no sea el medio judicial idóneo, ya que la actora no demostró que carece de los medios y recursos para presentarse frente al Juez competente. Tampoco demostró ser una persona de especial protección constitucional, por presentar alguna discapacidad, condición de pobreza extrema, ser un adulto mayor en estado de abandono, o padecer de una enfermedad catastrófica y grave, que avale conceder el amparo de forma transitoria, puesto que no se vislumbra un perjuicio irremediable.

Finalmente cabe precisar, que el Despacho no evidencia quebrantamiento alguno por parte de la encartada frente a las prerrogativas atinentes a habeas data, debido proceso, y buen nombre deprecados por la actora, puesto que en los hechos del escrito de tutela no se advirtió circunstancias concretas que permitan enviciar su transgresión.

En ese orden de ideas se dispensará la protección invocada, sin entrar en mayores consideraciones.

#### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

#### **RESUELVE**

PRIMERO: NEGAR el amparo invocado por la señora MARÍA ANTONIA NAVARRO BUSTILLO contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - MOVISTAR, Y DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a las partes y a quien fue vinculado por el medio más expedito.

TERCERO: REMITIR en su oportunidad las diligencias a la Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo, en el evento que no fuere impugnado.

**NOTIFÍQUESE,**



**MARLENNE ARANDA CASTILLO**  
JUEZ

**Firmado Por:**  
**Marlene Aranda Castillo**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 57**  
**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: **781b92f8ef7ab6f8609a2281a355df8c9316ac7247134dac190e538c1c5c2baf**

Documento generado en 02/05/2023 07:49:28 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**