

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS**  
**LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá, D.C., nueve (9) de octubre de dos mil veintitrés (2023).

**S E N T E N C I A**

Acción de tutela promovida por JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

**ANTECEDENTES**

JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, identificada con C.C. N° 1.024.543.934, promovió en nombre propio, acción de tutela en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., para la protección de sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, debido proceso, salud, educación y vivienda digna; en consecuencia, solicita se ordene a la accionada eliminar el reporte negativo que efectuó a su nombre en las centrales de riesgo, por los siguientes **HECHOS** relevantes<sup>1</sup>:

Manifestó que, al acercarse a una entidad financiera para solicitar un crédito a fin de adquirir una vivienda, se enteró que la encartada la había reportado negativamente ante las centrales de riesgo Datacrédito y Cifin sin haberle comunicado o notificado con anterioridad el reporte, pues no recibió comunicación escrita o por correo electrónico. Dijo que, al solicitar ante las centrales de riesgo la eliminación del reporte, le indicaron que la fuente no autorizaba su retiro. Alegó además que, elevó peticiones en ese sentido ante la encartada quien no las atendió positivamente.

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S. – TRANSUNIÓN y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejercieran su derecho de defensa (Doc. 06 E.E.).

**CIFIN S.A.S.**, a través de su apoderada general, Jaqueline Barrera García, indicó que, en el caso particular, la solicitud de la accionante fue presentada a CIFIN S.A.S. (TransUnion) el día 7 de marzo de 2023 y la respuesta fue emitida el 28 de marzo de 2023, motivo por el cual sus requerimientos fueron contestados dentro del término legal.

Indicó que, revisada la base de datos que administra, en calidad de operador de la información y del historial de crédito de la accionante, la obligación 613481 de la fuente de información Claro Soluciones, se encuentra en mora con fecha de inicio 8/03/2018 y la 842668 reportada por igual fuente, está en mora desde el 12/10/2018.

---

<sup>1</sup> 01-Folios 1 a 7 pdf.

Relató que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente y solicitó ser desvinculada de la presente acción (08-fls. 19 a 31 pdf).

**EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO**, a través de su apoderada, Angie Kathalina Carpetta Mejia, refirió que la obligación identificada con el No. 01842668 adquirida por la tutelante con Comcel S.A., se encuentra reportada, en estado abierta, vigente y con cartera castigada. Adujo que no puede eliminar el dato negativo, dado que como operador de la información solo registra en la base de datos la información que reporta la fuente respectiva. Por lo expuesto, solicitó denegar la presente acción y de manera subsidiaria solicitó ser desvinculada (09-fls. 8 a 13 pdf).

**COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** a través de su representante legal, Viviana Jiménez Valencia, informó que la obligación 01842668 correspondiente un servicio hogar, activado desde el 24 de mayo de 2017 y hasta el 7 de septiembre de 2018, presentó mora en el pago de la facturación por \$1.934.032, por lo que mantiene reportes negativos en las centrales de riesgo crediticio bajo el estado de “cartera castigada”.

Dijo que, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, mediante contratos de solicitud de servicio con COMCEL S.A., el accionante autorizó de manera expresa e irrevocable a la compañía para que se verifique, procese, administre y reporte toda la información pactada en dichos contratos y la correspondiente al manejo de la obligación.

Alegó además que, atendiendo lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, efectuó comunicación previa al deudor informando sobre el saldo en mora y la consecuencia de ser reportado ante centrales de riesgo crediticio en caso de mantenerse así.

Manifestó que, el 14 de marzo de 2023, la accionante presentó una reclamación ante la compañía accionada bajo el radicado o CUN 956579925, que fue debidamente respondida el 5 de abril de la misma anualidad a la dirección de correo electrónico proporcionado por la peticionaria.

Finalmente señaló que, procedió con el reporte de la información, cumpliendo debidamente con los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico y, por tanto, solicitó negar y rechazar las pretensiones elevadas por el accionante (10-fls. 2-8 pdf).

## **CONSIDERACIONES**

### **PROBLEMA JURÍDICO**

El Despacho establecerá, i) la procedencia de la acción de tutela y ii) si la accionada vulneró los derechos fundamentales invocados por JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, al no eliminar los datos negativos que figuran a su nombre en las diferentes centrales de riesgo.

### **PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

El art. 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, establecen que toda persona por sí misma o por quien actué a su nombre, podrá ejercer la acción de tutela, la cual está dotada de un carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales cuando resulten violados o presenten amenaza de vulneración, por la acción u omisión de las autoridades públicas o excepcionalmente de los particulares; por lo que procede de manera *definitiva* en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para protegerlos, o cuando el mecanismo no resulta idóneo o eficaz para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral y como mecanismo *transitorio*, para evitar la consumación de un perjuicio irremediable a un derecho fundamental.<sup>2</sup>

## **DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS**

En cuanto al derecho al buen nombre, la H. Corte Constitucional en sentencia C-489 de 2002 lo definió como *“la reputación, o el concepto que de una persona tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de expresiones ofensivas o injuriosas o informaciones falsas o tendenciosas”*

De manera que, los derechos fundamentales a la honra y al buen nombre se ven vulnerados i) cuando se divulga información relacionada con la intimidad de las personas, y que no debe ser conocida en ningún caso por terceros, o ii) cuando se propaga información falsa que perjudica la moral de la persona.

Con respecto al derecho de habeas data, el cual se encuentra consagrado en el art. 15 de la Constitución Política, la H. Corte Constitucional en sentencia T-238 de 2018 señaló que, todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y corregir la información que conste en bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Adicionalmente, la citada Corporación en sentencia T-414 de 1992, determinó frente al derecho a la protección de datos personales, que se encuentra ligado al derecho a la intimidad, pues solo el individuo está facultado para divulgar su información personal.

Ahora, no puede pasarse por alto que en principio el Congreso de la República, a través de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, reguló el derecho al habeas data, pero de manera limitada, pues tan solo cobijó a la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio, la cual fue modificada por la Ley 2157 de 2021. No obstante, el Legislativo a través de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de manera general estableció los principios a que están sujetos los datos en Colombia, entre los que se encuentran la veracidad de los registros, seguridad, confidencialidad, finalidad, entre otros.

Respecto, del derecho fundamental al debido proceso, el art. 29 de la Constitución Política, prevé que este debe ser garantizado tanto en actuaciones judiciales como en administrativas. Se ha indicado además que, las personas deben tener acceso a las decisiones que los afectan, así como intervenir en ellas de manera igualitaria y transparente, con el fin de salvaguardar sus intereses y derechos.

---

<sup>2</sup> Sentencia T-143 de 2019.

En sentencia T-623 de 2017, la H. Corte Constitucional ha establecido el alcance del derecho al debido proceso, señalando que el mismo también resulta exigible frente a relaciones entre particulares, específicamente en aquellos casos donde el accionado es un organismo o un sujeto con la potestad de imponer sanciones.

### **CASO EN CONCRETO**

Lo primero que ha de advertirse, es que este Despacho se relevará de efectuar pronunciamiento frente a los derechos fundamentales a la salud, vivienda digna y educación, pues a pesar de que se solicitó su protección, lo cierto es, que, de las pretensiones formuladas, se observa que lo perseguido por la accionante es que a través de este mecanismo judicial, se ordene a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., elimine los datos negativos registrados ante las centrales de información.

Ahora, para resolver el primer punto del problema jurídico, se debe tener en cuenta que, como en este asunto, se busca la protección del derecho fundamental de habeas data, en concordancia con el buen nombre y debido proceso, pretendiendo la eliminación del reporte negativo registrado en las bases de datos de las centrales de riego, pues la accionada se ha negado a ello; se debe precisar, que en relación con aquellas controversias que surjan por la administración y el uso de información personal, la Ley 1266 de 2008 estableció varios instrumentos a través de los cuales, los titulares pueden consultar o reclamar la información contenida en las bases de datos.

La citada normatividad dispone que, los titulares de la información, pueden i) elevar derechos de petición ante la fuente o el operador, con el propósito de acceder a los datos o solicitar su corrección o actualización; ii) acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera, con el fin de obtener la corrección, actualización o eliminación de datos personales, para que se inicie una investigación por el incumplimiento de la Ley 1266 de 2008; y iii) acudir a los mecanismos judiciales a que haya lugar, a efectos de controvertir la obligación reportada, sin perjuicio de la presentación de la acción de tutela, para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data.

La H. Corte Constitucional en sentencia T-883 de 2013, señaló que, a través de su jurisprudencia, se ha reiterado que, en estos casos, para ejercer la acción de tutela y cumplir el requisito de la subsidiaridad, resulta necesario que el afectado, haya solicitado previamente ante la fuente, la corrección, rectificación o actualización de la información errónea, con el fin de que la entidad verifique la situación de manera directa y adoptar las medidas pertinentes.

Ahora bien, el Despacho evidencia que la accionante elevó una solicitud a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., a través de la cual solicitó la eliminación del dato negativo de las obligaciones que reporta y una serie de documentos (01-fls. 8-9 pdf); petición que si bien, no cuenta con un sello de recibo o constancia de envío, lo cierto es que, la parte actora aportó junto al escrito de tutela, la respuesta que expidió la accionada el 5 de abril de 2023, a través de la cual resolvió la solicitud presentada (01- fls. 10-11 pdf) y que de igual manera aceptó la accionada.

Por lo tanto, en el caso de JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, la acción de tutela se torna procedente, de manera que el Despacho se detendrá en el segundo punto del problema jurídico.

Frente a la eliminación del reporte negativo y actualización de información ante centrales de riesgo, se debe indicar, que la petición elevada por la accionante fue resuelta por la entidad accionada, el 5 de abril de 2023, mediante la cual informó, que, respecto de la obligación 1842668 presenta un saldo pendiente a cancelar por valor de \$1'934.032 correspondiente a la facturación del servicio de junio a septiembre de 2018, indicándole fecha de reporte ante centrales de riesgo así como remitiéndole los distintos documentos solicitados por la actora.

Ahora, la accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. indicó que cumplió con la comunicación previa al reporte y para el efecto allegó como pruebas, facturas de la cuenta 01842668 y constancia de envío de respuesta a PQR 956579925, dirigida a la accionante (10. fls- 24-34 pdf).

Por otra parte, con los informes que rindió Datacrédito- Experian Colombia y Cifin S.A.S., se pudo conocer que, en efecto, la accionante cuenta con un reporte negativo por la obligación 01842668 (Docs. 08 y 09 E.E.).

Así entonces y una vez analizada la documental aportada por las partes, el Despacho observa que, en efecto, sobre la obligación \*\*842668, se evidencia la comunicación previa que exige el art. 12 de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con el art. 2.2.2.28.2. del Decreto 1074 de 2015, pues de las probanzas arrojadas por la pasiva se observa que, en las facturas de cobro de agosto y septiembre de 2018 se incluyó la inscripción “*Su cuenta presenta más de 2 meses de mora. Sus servicios están en proceso de desconexión o desconectados hasta que realice el pago. Recuerde que su mora podrá ser reportada a centrales de riesgo*”, además le indicó que la fecha de pago debía ser inmediata al encontrarse la cuenta vencida (10- fls. 24 a 29 pdf); por lo que se dio cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma citada, que en lo pertinente señala:

*“(...) El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, **con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.***

*En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta. (...)”*  
Negrita fuera del texto

Además, el artículo 2.2.2.28.2. del Decreto 1074 de 2015, dispone:

*“(...) En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, **la***

***cuál podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.***

***Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuáles se de cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuáles podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente. (...)***”. Negrita fuera del texto

En este orden, téngase en cuenta que, la factura fue enviada el 6 de agosto de 2018 a la dirección electrónica: [jany.mil5@hotmail.com](mailto:jany.mil5@hotmail.com) indicada por la accionante en el contrato de servicios de TIC, el cual fue suscrito por ella, cuya copia aportó la accionada con la contestación de la acción de tutela; y en el que también se autorizó que las facturas se le notificaran por ese medio (10- fls. 19-20 pdf).

En este punto, importante es señalar que, conforme la normatividad anteriormente citada, el reporte de la información negativa procede previa comunicación al titular de la información, la cual puede incluirse en los extractos periódicos que envíen las fuentes de información a sus usuarios; es decir, que éste requisito se entiende cumplido por parte de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. cuando remite a la accionante las facturas de agosto y septiembre de 2018, informando el periodo en mora y realizando la advertencia que si no se paga la obligación será reportada ante las centrales de riesgo, como aconteció frente a la obligación finalizada en 842668.

Por otro lado, se debe resaltar, que la accionada cuenta con la autorización de la accionante para realizar los reportes ante las centrales de riesgo, pues fue ella misma quien autorizó en el contrato de prestación de servicios, la recolección, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales, además de la transmisión de la información a terceros para conocer su desempeño como deudor y que la misma sea utilizada en caso de reporte de la información ante entidades crediticias o centrales de administran datos (10- fls. 19-20 pdf).

No obstante, no sucede lo mismo frente a la obligación finalizada en 613481 y que se encuentra reportada en la central CIFIN-TRANSUNIÓN por parte de Comcel S.A. (08-fls. 19 a 31 pdf), en tanto que la accionada no se refirió a la misma y por contera, tampoco aportó prueba alguna de la comunicación previa que establece el art. 12 de la Ley 1266 de 2008.

De manera que, este Despacho considera necesario adoptar medidas que amparen los derechos fundamentales al habeas data, buen nombre y debido proceso de JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, pues es evidente que COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., vulneró tales garantías constitucionales, al desconocer sus obligaciones legales relacionadas con la notificación previa al afectado, del reporte negativo sobre la obligación 613481 y que se encuentra reportada en la central de riesgo CIFIN-Transunión.

Por lo anterior, este Juzgado **tutelar** los derechos fundamentales al habeas data, buen nombre y debido proceso de JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, y, en consecuencia, ordenará a la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de esta providencia, elimine ante Cifin S.A.S. –

Transunión, la información financiera de la actora, en relación con la obligación 613481 y en los términos establecidos en el parágrafo del art. 12 de la Ley 1266 de 2008, que en lo pertinente determina: *“El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. **En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente.**”* Negrita fuera del texto.

Finalmente, se **negará por improcedente** la acción de tutela en contra de Experian Colombia S.A. – Datacrédito y a Cifin S.A.S. – Transunión, comoquiera que no se evidencia conducta de estas entidades que hubieren vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante, pues corresponden a fuentes de información que reportan de acuerdo con lo señalado por la fuente, que, en este caso, corresponde a COMCEL S.A., teniendo en cuenta el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-130 de 2014 indicó, que el objeto de la acción de tutela es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado que permita atribuirle vulneración a las garantías fundamentales del accionante.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: TUTELAR** los derechos fundamentales al habeas data, buen nombre y debido proceso de JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, vulnerados por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de esta providencia, **elimine** ante CIFIN S.A.S. – TRANSUNIÓN, la información financiera de JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ, en relación con la obligación 613481 y en los términos establecidos en el parágrafo del art. 12 de la Ley 1266 de 2008, conforme la parte motiva.

**TERCERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE** la acción de tutela incoada por JEANNIE MILADY MOLINA SÁNCHEZ en contra de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S. – TRANSUNIÓN, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**CUARTO: NOTIFÍQUESE** la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**QUINTO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

**CÚMPLASE.**

Firmado Por:  
Deicy Johanna Valero Ortiz  
Juez  
Juzgado Pequeñas Causas  
Laborales 012  
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: **400fcca5da1086dfbc7fed689fcdf32d402773fc8884ef40c1470de2af12cc**

Documento generado en 09/10/2023 02:53:34 PM

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