

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2021-00436-00

ACCIONANTE: CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ

ACCIONADA: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

VINCULADOS: EXPERIAN COLOMBIA S.A.

CIFIN S.A.S.

SENTENCIA

En Bogotá D.C. a los veintiséis (26) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por el señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ**, actuando en nombre propio, quien pretende el amparo de los derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, debido proceso y derecho de petición presuntamente vulnerados por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, y a la que fueron vinculadas **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

En lo que atañe al objeto de la solicitud de amparo, afirma el accionante que actualmente se encuentra reportado en forma negativa ante las centrales de riesgo **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CREDITO** y **CIFIN S.A.S. - TRANSUNIÓN**, por el presunto incumplimiento de las obligaciones radicadas con Nos. 1.14063463 y 1.14064464, las cuales afirma desconocer.

Menciona que de **COMCEL S.A.** recibió respuesta los días 3 de mayo y 21 de junio de 2021, en las que no aporta prueba de la notificación establecida en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y agrega que sus peticiones han sido respondidas de manera evasiva y sin resolver cada uno de los requerimientos.

Indica que ni las centrales de riesgos ni las fuentes de información han cumplido a cabalidad con el procedimiento establecido en la Ley 1266 de 2008 para reportar a una

persona, lo cual le ha causado un perjuicio en su buen nombre y en su historial crediticio, violando el habeas data financiero y el debido proceso.

Arguye que a pesar de que EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A.S. indican no tener responsabilidad sobre los reportes realizados por la fuente de información, estos constituyen una unidad jurídico conceptual con la empresa de servicios, en virtud de un convenio para hacer circular la información o el reporte negativo.

Con sustento en lo anterior, solicita se amparen sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** que exija a las centrales de riesgo **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.** la eliminación de los datos negativos que figuran a su nombre por las obligaciones Nos. 1.14063463 y 1.14063464.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CIFIN S.A.S. - TRANSUNIÓN

La accionada allegó contestación el 14 de julio de 2021 en la cual solicita ser exonerada y desvinculada al considerar que no existe relación contractual entre la fuente de la información y el titular.

Manifestó que en virtud del literal c del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008, el operador tiene como objeto principal la gestión de los datos relativos a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, por lo cual no tiene relación alguna con las fuentes que reportan la información.

Agregó que de acuerdo con el numeral 8 del artículo 1 de la Ley 1266 de 2008, el operador de la información no es responsable y desconoce el contenido indicado por las fuentes.

Por otro lado, señaló que, al realizar la consulta de reporte de datos del accionante, la misma evidencia que frente a la fuente de información «COMCEL hoy CLARO» existen los siguientes datos: *«Obligación No. 063464 con CLARO SOLUCIONES MOVILES extinta recuperada (después de haber estado en mora) el día 30/11/2020 por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 20/11/2022.»*

Mencionó que por mandato del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el artículo 2.2.2.28.3 del Decreto 1074 de 2015 y en igual sentido por la Resolución 76434 de 2012, la permanencia de la información negativa está sujeta a un término máximo de 4 años y supeditada a la duración de la mora del deudor. Razón por la cual, la permanencia

de los datos del accionante se justifica sin ser violatoria del habeas data, al encontrarse respaldada en dichas normas y en la información brindada por las fuentes.

Por otra parte, aclaró que de acuerdo con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008, los únicos con capacidad de modificar la información reportada al operador son las fuentes de información, y que por tanto, no le es dable satisfacer las solicitudes de manera unilateral sin autorización de la fuente.

Además, comentó que no es su deber realizar el aviso previo del reporte negativo estipulado por el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, ya que, dicha obligación recae por mandato legal en las fuentes de información.

Expuso que de acuerdo con los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos.

Finalmente, indicó que no es de su competencia resolver el derecho de petición enunciado, en tanto que, el mismo no fue radicado ante ella.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACREDITO

La accionada allegó contestación el 15 de julio de 2021 en la cual solicita se deniegue el amparo en razón a que la historia de crédito no contiene ningún dato negativo que justifique el reclamo y además exige su desvinculación.

Argumentó que según el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 la obligación de comunicar previamente la inclusión de un dato negativo recae en cabeza de la fuente de información y no del operador. Por cual, en caso de que se omita dicha notificación, el operador no tiene ninguna responsabilidad sobre dicho actuar.

Arguyó que de acuerdo con la consulta generada el 15 de julio de 2021, no se encuentra en su sistema el reporte financiero del accionado objeto de controversia.

Manifestó que desconoce los motivos por los cuales COMCEL S.A. no ha respondido de fondo las peticiones realizadas por el accionante, sin embargo, indicó que dichas solicitudes no le corresponden al ser dirigidas directamente a la empresa en mención.

Finalmente, aclaró que a pesar de que EXPERIAN COLOMBIA y CIFIN sean prestadoras del servicio de operadores de información, ello no obsta para que tengan diferentes interpretaciones sobre el tiempo de permanencia de los datos negativos. Por lo cual expuso

que, la existencia de datos diferentes respecto al mismo titular no obedece a errores sino que se explica en diferentes metodologías aplicadas a los reportes de información.

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.

La accionada allegó contestación el 15 de julio de 2021 en la cual solicita se deniegue el amparo del accionante.

Indicó que en relación con la obligación No. 1.14063463 reportada ante las centrales de riesgo, la misma presentó mora en el periodo de pago de mayo a agosto de 2017 y se efectuó el pago el 28 de mayo de 2018. Y que en relación con la obligación No. 1.14063464 reportada ante las centrales de riesgo, ésta presentó mora en el periodo de mayo a septiembre de 2017 y se realizó el pago el 28 de noviembre de 2020.

Por otra parte, subrayó que en el contrato y sus anexos se encuentra la autorización dada por el accionante para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones.

Afirmó que previo a realizar el reporte ante las centrales de riesgo, notificó al accionante en la dirección suministrada por él en el contrato.

Sostuvo que mediante comunicación GRC-2021198098-2021 de fecha 7 de mayo de 2021 respondió al derecho de petición presentado por el accionante el 18 de abril de 2021.

En el mismo sentido dijo que mediante comunicación GRC-2021247345-2021 de fecha 3 de junio de 2021 respondió al derecho de petición presentado por el accionante el 12 de mayo de 2021.

De igual manera aseveró que mediante consecutivo No. RVA 10000-4444973 dio respuesta al derecho de petición radicado el 6 de junio de 2021.

Finalmente manifestó que a través de comunicación GRC-2021 del 14 de julio de 2021 respondió a las solicitudes del accionante.

Expuso que existen elementos para declarar la desaparición de los fundamentos de hecho que dan motivo a la acción de tutela. Ello en razón a que ordenó la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, al configurarse el silencio administrativo positivo al PQR 846022910, y además porque contestó el derecho de petición del accionante.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

Con fundamento en los antecedentes expuestos, el Despacho se plantea el siguiente problema jurídico: ¿**COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición del señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 18 de abril de 2021? ¿Es procedente la acción de tutela para amparar los derechos fundamentales al buen nombre, habeas data y debido proceso del señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ**, al no haberse realizado el requerimiento previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 por parte de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, y al no haberse eliminado el reporte negativo por parte de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

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 y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

1 Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

2 Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Ahora bien, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de dicho artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA DEMANDAR LA PROTECCIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HÁBEAS DATA

³ Sentencia T-146 de 2012.

En los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, *“por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al hábeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, así: *“6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”*

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional⁴ ha señalado que en estos casos es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional.

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan⁵.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al hábeas data del titular⁶.

EL DERECHO FUNDAMENTAL AL *HABEAS DATA*

El derecho al acceso de datos personales tiene fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, el cual reconoce los derechos de las personas a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. Asimismo, señala la obligación que tiene el Estado de hacer respetar dichos derechos⁷.

4 Sentencias T-131 de 1998, T-857 de 1999, T-1322 de 2001, T-262 de 2002, T-467 de 2007, T-284 de 2008 y T-421 de 2009.

5 Sentencias T-657 de 2005, T-964 de 2010 y T-167 de 2015.

6 Sentencia T-883 de 2013.

7 Sentencia T-077 de 2018.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desentrañado el lenguaje del artículo 15 de la Constitución Política, contenido del derecho fundamental al *hábeas data*, señalando lo siguiente:

“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.”⁸

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *hábeas data* cuando recopila información *“(i) de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, (ii) errónea o (iii) que recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente.”⁹*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho¹⁰. En sus inicios, consideró que este se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad¹¹; luego lo identificó como un derecho autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características¹² y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático¹³.

En la Sentencia T-414 de 1992, indicó que toda persona *“es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta”*.

En concordancia con lo anterior, la Corte precisó que el derecho a la intimidad abarca diferentes dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el *hábeas data*¹⁴. Este comporta el derecho a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí mismo y la facultad de corregirlos, la divulgación de datos ciertos y la prohibición de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este sentido, la Corte concluyó que *“(…) tanto el hábeas data como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto*

8 Sentencia C-011 de 2008.

9 Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.

10 Sentencia T-525 de 1992. Reiterado en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.

11 Sentencia T-414 de 1992.

12 Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.

13 Sentencia T-729 de 2002.

14 Sentencias T-444 de 1992, T-525 de 1992 y T-022 de 1993.

como condición indispensable para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad”¹⁵.

En la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte determinó que el *habeas data* es un derecho fundamental autónomo que comprende las siguientes 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.

En cumplimiento del deber de regular el derecho fundamental al *habeas data* el Legislador expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008 la cual reiteró los principios fijados por la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Puntualmente, la ley en mención estableció que las actividades de recolección, procesamiento y circulación de datos personales contenidos en bases de datos de carácter financiero deben regirse por los principios de veracidad, temporalidad, integridad, seguridad, confidencialidad, circulación restringida y finalidad¹⁶.

No obstante, dicha regulación se limitó al dato financiero. Así lo indico la Corte en la Sentencia C-1011 de 2008 mediante la cual efectuó el análisis de constitucionalidad previo del proyecto de ley y en la que concluyó que esta norma tiene un carácter sectorial, dirigido a la regulación de la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio¹⁷.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

La Corte Constitucional ha precisado en reiterada jurisprudencia¹⁸, que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

¹⁵ Sentencia T-022 de 1993. Reiterado en la Sentencia T-036 de 2016.

¹⁶ Sentencia T-139 de 2017.

¹⁷ Reiterado en la Sentencia T-139 de 2017.

¹⁸ Sentencia T-011 de 2016.

En ese orden, la Corte ha desarrollado la teoría de la **carencia actual de objeto** como una alternativa para que los pronunciamientos de tutela no se tornen inocuos, aclarando que tal fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. La primera hipótesis se presenta cuando, por la acción u omisión del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez.

CASO CONCRETO

El señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ** interpone acción de tutela solicitando el amparo de los derechos fundamentales de petición, buen nombre, habeas data y debido proceso, presuntamente vulnerados por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, trámite al cual se vinculó a **CIFIN S.A.S.** y a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

La pretensión del accionante va encaminada a obtener una respuesta de fondo al derecho de petición radicado el día 18 de abril de 2021, y a que se ordene a las accionadas eliminar un reporte negativo respecto del cual, según su dicho, no se cumplió el requerimiento previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Anotado lo anterior, se tiene que el señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ** elevó un derecho de petición ante **COMCEL S.A.** el día 18 de abril de 2021, en el que solicitó lo siguiente:

- 1. Solicito se proceda por parte de CLARO NO. CUENTA: 1.14063463, 1.14063464... la eliminación inmediata de cualquier dato negativo o el retiro definitivo de la información negativa como permanencia de la mora, castigo por mora e incumplimiento ante los operadores de la información respecto de la obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre...*
- 2. Fotocopia de la solicitud de crédito de la empresa CLARO NO. CUENTA: 1.14063463, 1.14063464, de la obligación que se encuentre a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
- 3. Fotocopia del contrato de servicios financieros CLARO NO. CUENTA: 1.14063463, 1.14063464... de la obligación que se encuentre a Paz y Salvo entre ustedes y mi persona...*
- 4. Fotocopia del pagare contra garantía a nombre de CLARO NO. CUENTA: 1.14063463, 1.14063464... firmado por mi persona...*
- 5. Concerniente a la obligación que figura reportada se encuentre a Paz y Salvo negativamente ante los operadores de la información DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION a mi nombre...*

(SIC) 5. Fotocopia de la autorización expresa y específica dada por mí... para usar, manejar y circular mi información personal, crediticia, financiera y comercial ante las centrales de riesgo colombianas y extranjeras, operadores y usuarios del sector financiero...

6. *Fotocopia de la autorización expresa y específica dada por mi... a CLARO... para el tratamiento actual de mis Datos Personales....*
7. *Fotocopia de la comunicación escrita enviada por parte de CLARO... a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
8. *Fotocopia de la guía de la empresa de correo certificado con la cual se envió por parte de la empresa CLARO... la comunicación a la dirección de mi residencia donde se avisó con antelación el reporte negativo ante las centrales de riesgo de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo.*
9. *Fotocopias de las certificaciones semestrales de la información personal, comercial, personal, crediticia y financiera de mi... por CLARO... ante las centrales de riesgo...*
10. *Copia del aviso que las fuentes en este caso concreto CLARO... hayan enviado al peticionario... donde me notificaron que sería reportado negativamente a las centrales de riesgo, adjúntese copia del acuso o recibo de correos donde se aprecien las firmas del peticionario y que conste de la notificación se haya realizado correctamente.*
11. *Copia de los registros de DATACREDITO Y CIFIN actualmente TRANSUNION que hayan sido enviados por las fuentes, es decir; de CLARO... donde se incluya toda la información comercial del peticionario...*
12. *Fotocopias de los abonos parciales realizados y firmados por mi persona a CLARO..., concerniente a la supuesta obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
13. *Fotocopia de los abonos parciales realizados y firmados por mi persona a CLARO... concerniente a la supuesta obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
14. *Foto _ identificación de CLARO... concerniente a la obligación que en la actualidad se encuentre a Paz y Salvo que figura reportada negativamente ante los operadores de la información....*
15. *La tarjeta de registro de firmas con huellas dactiloscópicas realizadas por parte de CLARO... que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
16. *Fotocopias de los extractos mensuales expedidos CLARO... atinente de la obligación que en la actualidad se encuentra a Paz y Salvo y que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
17. *Constancia de saldos de CLARO... de la obligación que se encuentra a Paz y Salvo y que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
18. *El nombre y número del funcionamiento (SIC) de CLARO... que tramitó el crédito de la obligación que se encuentre a Paz y Salvo y que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
19. *Fecha de otorgamiento y vencimiento y copias de todos los extractos generadores a nombre de CLARO... de la presunta obligación que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
20. *Fotocopias de los documentos y soportes con los que CLARO... reportó la obligación que se encuentra a Paz y Salvo y que figura reportada negativamente ante los operadores de la información...*
21. ***Si CLARO... no cuenta con cada una de la documentación antes exigida deberán AUTORIZAR LA ELIMINACION INMEDIATA del reporte negativo que en mi nombre reposa en esta central de riegos...***

22. Si CLARO no elimina el REPORTE NEGATIVO en las centrales de riesgo DATA CREDITO Y CIFIEN actualmente TRANSUNION, me veré en la obligación de instaurar la denuncia ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO...

Respecto a la resolución de cada una de las solicitudes presentadas por el accionante, observa el Despacho que dentro de las pruebas documentales allegadas por la accionada **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** se encuentra la comunicación con radicado GRC-2021198098 de fecha 07 de mayo de 2021, y la comunicación con radicado GRC-2021 de fecha 14 de julio de 2021, ambas dirigidas al accionante, y en la última de las cuales se le respondió lo siguiente:

“Según validación realizada a nombre del señor CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ con número de cedula No. 1014275163, encontramos las siguientes obligaciones:

Obligación N° 1.14063463 correspondiente a la línea celular 3142433603, la cual presento mora en las facturas de mayo a agosto de 2017 y realizo pago el 28 de mayo de 2018.

Obligación N° 1.14063464 correspondiente a la financiación de un equipo terminal móvil, la cual presento mora en las facturas de mayo a septiembre de 2017 y realizo pago el 28 de noviembre de 2020.

1. En cuanto a la eliminación de los reportes negativos, indicamos que para las obligaciones 1.14063463 y 1.14063464 se proceden a eliminar ante centrales de riesgo.

2-3-4. Con relación a su solicitud de copia de los documentos que respaldan la deuda tales como pagaré y carta de instrucciones, no permitimos informar que adjuntamos copia contrato para su respectiva validación.

5. 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. El reporte o la sanción que le adjudique las centrales ya es directamente de la entidad como tal. COMCEL S.A es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo.

Es importante resaltar que el titular a través de la firma del contrato aceptó ante Comcel S.A a cumplir con todos los deberes y normas estipulados en el mismo, incluido el pago oportuno por el uso que haga del servicio. De igual forma, dio autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel mediante el siguiente texto que se encuentra seguido de la firma del usuario en dicho contrato: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A para que verifique, procese, administre y reporte toda la información". Anexamos copia del contrato para su verificación.

6. Para su solicitud de adjuntar el documento que se elaboró y publica por primera vez el aviso de privacidad y políticas de tratamiento de datos personales, nos permitimos informarle que nuestra política de tratamientos personales podrá ser consultada en el siguiente link https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Ad_Inf_Claro.pdf el cual se encuentra abierto al público para su respectiva verificación.

7-8. Para su mención de no notificación previa al reporte, faltando así al debido proceso le informamos el cumplimiento a lo establecido por la ley 1266 de 2008, en su artículo 12, mismo que menciona lo siguiente: (...)

Por lo anterior le confirmamos que para la obligación 1.14063463, la primera mora la presentó en mayo de 2017 y se notificó en junio de 2017, adjuntamos para su verificación. (...)

La obligación 1.14063464, la primera mora la presentó en mayo de 2017 y se notificó en junio de 2017, adjuntamos para su verificación. (...)

9. Para su solicitud de copia de la certificación semestral suministrada al operador y que la información suministrada cuente con la previa autorización del titular conforme a lo establecido por la ley, informamos que COMCEL reporta a las Centrales de Riesgo (DATACREDITO Y CIFIN), 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, esto bajo la previa autorización otorgada por parte del titular del servicio, esta autorización la podrá evidenciar junto a su firma plasmada en el contrato de activación del servicio, este contrato será remitido junto a la presente respuesta para efectos de verificación, adicionalmente, le informamos que COMCEL no emite este tipo de certificados, razón por la cual lo invitamos a acercarse a las central que presta su base de datos, para que sean ellos quienes entregue la certificación de su estado financiero.

10. Conforme a su solicitud informamos que se detalla en el numeral 7.

11. Respecto a su solicitud le informamos que COMCEL no emite este tipo de certificados, razón por la cual lo invitamos a acercarse a las centrales que presta su base de datos, para que sean ellos quienes entregue la certificación de su estado financiero.

12-13. De acuerdo a su solicitud se adjunta detalle de factura de sus obligaciones para su verificación. (...)

14. En cuanto a su solicitud de identificación de CLARO, nos permitimos informar que lo solicitado se encuentra en la cámara de comercio bajo el NIT 800.153.993-7 por lo cual usted podrá solicitar el documento ante dicha entidad.

15. Es importante mencionar que si desea registro de huellas el usuario debe realizar la negación de línea con el fin de realizar verificación correspondiente si se presentó o no una posible suplantación. (...)

16-17. Respecto a su solicitud se adjunta información en el numeral 12.

18. Por otra parte en cuanto a su solicitud de indicarle información de la persona que realizó la activación de la línea, le indicamos que tanto la información personal como los procesos internos correspondientes a nuestros colaboradores, no es posible brindársela, puesto que son de uso estrictamente confidencial. Lo anterior, en concordancia con las políticas de protección de datos personales.

19. Una vez más informamos que se adjunta información en el numeral 12.

20. Conforme a su solicitud, le informamos que encontrará copia de todos los documentos que demuestran el vínculo comercial entre las partes.

Reiteramos que COMCEL ha dado total y completo cumplimiento de las normas y no incurrido en violaciones a la misma, mencionando que toda la información registrada ante el operador de su base de datos, corresponde a la misma Registrada en nuestra base de información.

Respecto a su solicitud, le informamos que encontrará copia de los pagarés firmados para su obligación móvil, le informamos que encontrará copia del contrato mediante el cual existió el vínculo comercial.

21. Informamos que se procede con la respectiva eliminación ante centrales de riesgo de las obligaciones 1.14063463 y 1.14063464.

22. Referente a su pronunciamiento de realizar una denuncia frente a la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de que su respuesta no sea favorable, recalcamos que Claro como compañía prestadora del servicio de telecomunicaciones en Colombia, está supervisada en todo momento por la Superintendencia de Industria y Comercio y en caso de que nuestros usuarios presenten inconformidades con nuestro servicio, están en todo el derecho de presentarlas ante el ente regulador, sin embargo al ser favorable esta solicitud solo nos queda presentar excusas por los inconvenientes ocasionados, he informar que día a día trabajamos constantemente para que los mismos no se repitan y se pueda brindar un mejor servicio a lo más importante para nosotros nuestros usuarios.

Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, por consiguiente una vez surtido el reclamo ante el operador y al no estar de acuerdo es necesario que acuda directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC."

En cuanto a la notificación de la respuesta al peticionario, se tiene que la comunicación con radicado GRC-2021198098 de fecha 07 de mayo de 2021, fue enviada al correo electrónico: ovidiovilladiego19@hotmail.com mientras que la comunicación con radicado GRC-2021 de fecha 14 de julio de 2021, fue enviada a los correos electrónicos: ovidiovilladiego19@hotmail.com y c.v.abogados18@gmail.com los cuales coinciden con los señalados por el actor en el acápite de notificaciones del derecho de petición y de la acción de tutela.

Del mismo modo se debe indicar que, todas y cada unas de las peticiones realizadas por el actor, fueron resueltas de manera clara, precisa, congruente y de fondo. Además de que la accionada accedió a "la respectiva eliminación ante centrales de riesgo de las obligaciones 1.14063463 y 1.14063464", proporcionó al accionante los documentos solicitados, y los que no, explicó la razón de su negativa, o indicó en dónde podían ser ubicados, o qué entidad era la competente para otorgarlos.

En este punto es menester recordar, que el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Conforme a lo anterior, encuentra el Despacho, que lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición, ya fue superado, y por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

Ahora bien, como segundo problema jurídico le corresponde al Despacho determinar si, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL.S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CFIN S.A.S.** vulneraron los derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data del señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ**, por haber omitido el requerimiento previo previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y abstenerse de eliminar el reporte negativo; o si por el contrario, se configura el fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado. En caso de encontrarlo así, el Despacho se abstendrá de resolver el fondo del asunto pues las circunstancias fácticas desaparecieron por la conducta de las accionadas.

En primer lugar, al contestar la acción de tutela **CFIN S.A.S.** señaló lo siguiente:

*«En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 14 de julio de 2021 a las 09:37:37 a nombre de **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ C.C. 1,014,275,163**, frente a la fuente de información COMCEL hoy CLARO SOLUCIONES MOVILES se evidencia lo siguiente:*

- *Obligación No. 063464 con CLARO SOLUCIONES MOVILES Extinta Recuperada (después de haber estado en mora) el día 30/11/2020 por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 20/11/2022.»*

Por su parte, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** al contestar la acción de tutela, adujo lo siguiente:

«La historia de crédito del accionante, expedida el 15 de julio de 2021, reporta que: (...) Lo anterior permite constatar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero del accionante.»

En el mismo sentido **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** contestó que:

«Tal y como se desprende de los hechos narrados en el presente escrito, COMCEL S.A. le otorga favorabilidad al tutelante, eliminando el reporte negativo ante las centrales de riesgo, toda vez que se constituyó derecho administrativo positivo en la respuesta al PQR 846022910.»

En consonancia con lo anterior, la accionada allegó dos pantallazos que dan cuenta de las gestiones realizadas a efectos de eliminar el reporte negativo ante el operador **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO**, el primero de ellos corresponde al soporte de cuenta eliminada No. 1.4063463 y el segundo, al soporte de cuenta eliminada No. 1.14063464 ambas a nombre del accionante:

Resultado de la Modificación :

Cuenta eliminada del informe.

Nombre:	SANCHEZ GOMEZ CARLOS IVAN	Identificación:	01014275183
Tipo de identificación:	1	Tipo de cuenta:	CTC
Número de Cuenta:	000000001.14083483	Código del suscriptor:	230004
Nombre del suscriptor:	CLARO SOLUCION	Fecha Estado Cuenta:	2018/05/31
Novedad:	CART RECUPERAD		
Vector de comportamiento:	44444444321N NNNN- *****		

Número de Transacción: 8865726

Imprimir

Listado

Nueva identificación

Cerrar sesión

Resultado de la Modificación :

Cuenta eliminada del informe.

Nombre:	SANCHEZ GOMEZ CARLOS IVAN	Identificación:	01014275183
Tipo de identificación:	1	Tipo de cuenta:	CTC
Número de Cuenta:	000000001.14083484	Código del suscriptor:	230004
Nombre del suscriptor:	CLARO SOLUCION	Fecha Estado Cuenta:	2020/11/30
Novedad:	CART RECUPERAD		
Vector de comportamiento:	444444444444 444444444444 444NNN444444 44321NNNNN-		

Número de Transacción: 5731128

Imprimir

Listado

Nueva identificación

Cerrar sesión

De igual manera, la accionada en alcance allegado al Juzgado el 16 de julio de 2021, anexó un pantallazo que da cuenta de las gestiones realizadas a efectos de eliminar el reporte negativo ante el operador **CIFIN S.A.S. - TRANSUNION**, y en el cual se evidencia que bajo el número de cédula del accionante: «*NO REGISTRA INFORMACIÓN EN CIFIN*».



RESULTADO CONSULTA INFORMACIÓN COMERCIAL					
RESULTADO DE LA CONSULTA					
TIPO IDENTIFICACIÓN	C.C.	EST DOCUMENTO	VIGENTE	FECHA	15/07/2021
No. IDENTIFICACIÓN	1,014,275,183	FECHA EXPEDICIÓN	19/03/2014	HORA	16:25:24
NOMBRES APELLIDOS - RAZÓN SOCIAL	SANCHEZ GOMEZ CARLOS IVAN	LUGAR DE EXPEDICIÓN	BOGOTÁ D.C.	USUARIO	CCEL CLARO SOLUCIONES MOVILES
ACTIVIDAD ECONÓMICA - CIU	-	RANGO EDAD PROBABLE	18-25	No INFORME	08275401940818623870
MENSAJES	- NO REGISTRA INFORMACIÓN EN CIFIN				

En ese orden de ideas, en el presente caso se denota, que la situación fáctica sobre la cual se podría pronunciar el Despacho, desapareció. El hecho vulnerador fue superado, y la pretensión del accionante ya se encuentra satisfecha.

En efecto, no existe ningún dato negativo en la información del señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ** en las Centrales de Riesgo, pues: (i) **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A.** manifestó y probó que eliminó el reporte negativo, y (ii) Los operadores **DATACRÉDITO EXPERIAN S.A.** y **CIFIN S.A.S.** acreditaron que en el historial crediticio del accionante no hay registrada obligación o dato negativo alguno de parte de **COMCEL S.A.** en virtud del cual se encuentre en mora o en periodo de permanencia.

En ese sentido, la acción de tutela pierde eficacia e inmediatez y, por ende, su justificación constitucional, por lo que habrá de declararse la carencia actual de objeto por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** respecto del derecho fundamental de petición, invocado por el señor **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ** contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL.S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** respecto de los derechos fundamentales al buen nombre, habeas data y debido proceso, invocados por **CARLOS IVAN SANCHEZ GOMEZ** contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A.S.**

TERCERO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ