



**JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**  
**Tres (03) de octubre de dos mil veintidós (2022)**

|                         |                                                                                       |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO</b>          | ACCIÓN DE TUTELA                                                                      |
| <b>ACCIONANTE</b>       | IORELA BAUTISTA ROJAS                                                                 |
| <b>ACCIONADO</b>        | COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A<br>E.S.P. BIC MOVISTAR                                |
| <b>VINCULADOS</b>       | RED SUELVA INSTANTIC S.A.S,<br>DATA CREDITO, CIFÍN S.A.S (TRANSUNION)<br>Y PROCRÉDITO |
| <b>PROCEDENCIA</b>      | REPARTO                                                                               |
| <b>RADICADO</b>         | Nº 05001 40 03 014 <b>2022 00929-00</b>                                               |
| <b>INSTANCIA</b>        | PRIMERA                                                                               |
| <b>PROVIDENCIA</b>      | <b>NO 278</b>                                                                         |
| <b>TEMAS Y SUBTEMAS</b> | PETICIÓN Y HABEAS DATA                                                                |
| <b>DECISIÓN</b>         | CONCEDE                                                                               |

Procede el Despacho a resolver la solicitud de tutela promovida por **IORELA BAUTISTA ROJAS** en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, acción en la que se dispuso vincular a **RED SUELVA INSTANTIC S.A.S, DATA CREDITO, CIFÍN S.A.S (TRANSUNION)** y **PROCRÉDITO**, encaminada a proteger sus derechos fundamentales de habeas data y petición.

**I-ANTECEDENTES**

**1.1.- SUPUESTOS FÁCTICOS Y PRETENSIONES.** Manifestó la accionante que en el mes de agosto. al solicitar un crédito, le fue informado que presenta reporte negativo en DATA CRÉDITO por parte de MOVISTAR y, al revisar dicho reporte, constató obedece, supuestamente, a la mora en que incurrió al adquirir un producto el 01 de mayo de 1994 en el Centro Comercial River Plaza de la ciudad de Cúcuta, pese a que nunca ha estado en esa ciudad.

Que solicitó de manera verbal a MOVISTAR información respecto al producto, fecha de solicitud del producto, lugar y ciudad en la que se solicitó el producto y las pruebas que acrediten la relación contractual celebrada con MOVISTAR, solicitud frente a la cual recibió comunicación el 01 de septiembre del año que transcurre mediante CUN 4433221013815698, que no resolvió sus solicitudes, ya que el accionado le sugirió remitirse a una empresa de cobranzas para cancelar el pago de una obligación que considera inexistente.

De acuerdo con lo narrado, solicitó se ordene a la accionada dar respuesta *satisfactoria* a la petición elevada de manera verbal el día 22 de agosto de 2022; así mismo peticionó que se le ordene eliminar el reporte negativo de la central de riesgo DATACRÉDITO, so pena de que se escale el caso a manera de denuncia y queja ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

**1.2. TRÁMITE.** Admitida la solicitud de tutela el 22 de septiembre del año que transcurre, se ordenó la vinculación de **RED SUELVA INSTANTIC S.A.S, DATACREDITO, CIFÍN S.A.S (TRANSUNION)** y **PROCRÉDITO** y se ordenó la notificación a la accionante, accionada y vinculadas.

**1.2.1 PRONUNCIAMIENTO DE FENALCO SECCIONAL ANTIOQUIA:** Manifestó que, revisada la base de datos, se obtuvo como resultado que la cédula de ciudadanía 37937015 no posee información crediticia por parte de la accionada. Aclaró que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC MOVISTAR no se encuentra afiliada ni es usuaria de FENALCO ANTIOQUIA, por lo que no puede hacer ningún tipo de reporte.

Informó que la accionante no ha formulado PQR a la entidad, por lo que no le constan los hechos narrados en el escrito de tutela, así invocó falta de legitimación en la causa por pasiva.

Indicó que el sistema denominado "*Procrédito*" se define como un sistema de protección al crédito, se encuentra regulado por la Resolución 02 del 19 de mayo de 1976, emanada de la junta directiva de la Federación Nacional de Comerciantes y se constituye en el estatuto marco del servicio, al tiempo que se completa con las cláusulas contenidas en el contrato de prestación de los servicios celebrado con los afiliados y usuarios de la base de datos; así, para la prestación del servicio de "*Procrédito*" por parte de Fenalco y la utilización del mismo por sus afiliados y usuarios en calidad de Fuentes de la Información, se suscribe "*contrato único para la prestación de los servicios*", el cual debe ajustarse estrictamente a la reglamentación contenida en el contrato, por lo que los documentos que sustentan las diferentes obligaciones incumplidas por las personas reportadas en el sistema, son manejados exclusivamente por los afiliados-usuarios del banco de datos y solo ellos pueden dar fe y sustentar jurídicamente las obligaciones reportadas a Procrédito, de acuerdo con los documentos suscritos por sus deudores.

**1.2.2 PRONUNCIAMIENTO DE REDSUELVA INSTANTIC S.A.S.** Aseguró que no le constan los hechos de la presente acción constitucional. Frente al reporte negativo de la

tutelante aclaró que el mismo no fue realizado ni actualizado por la entidad ya que es producto de una migración masiva de cuentas reportadas por compra de cartera, realizado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES MOVISTAR S.A E.S.P.** del operador **DATACRÉDITO EXPERIAN** a **REDSUELVA**, en consecuencia, el reporte fue originado por el accionado y migrado a REDSUELVA.

Sobre la relación comercial precisó que el 10 de febrero de 2020 **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S.**, adquirió de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, mediante compra de cartera como intangible, una cartera en mora con antigüedad igual o mayor a trescientos sesenta (360) días, derivada de los contratos de servicios de telecomunicaciones fijos, móviles y corporativo, compra de cartera que incluye la cuenta de la accionante.

Aseguró que la tutelante no ha presentado PQRS dirigido a **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** y no agotó el requisito de procedibilidad de que trata el art. 42 núm. 6 del Decreto 2591 de 1991 para la protección del derecho fundamental al habeas data, es decir, escrito previo ante la entidad, respecto del reporte negativo ante las centrales de riesgo, por lo que solicitó se declare la improcedencia del amparo.

**1.2.3 PRONUNCIAMIENTO DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR).** Manifestó que la accionante elevó reclamación el 22 de agosto del año que transcurre, a la cual se dio respuesta el 01 de septiembre de la anualidad.

Precisó que, con ocasión a la acción de tutela, la entidad adelantó las gestiones tendientes a verificar la existencia o inexistencia de reporte negativo en centrales de riesgo a nombre de la accionante y se evidenció que la señora FIORELA BAUTISTA ROJAS no se registra reporte negativo en centrales de riesgo por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, ya que esta cedió los derechos de crédito que tienen como objeto las obligaciones de la señora **FIORELA BAUTISTA ROJAS** a la empresa **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S.**, por lo que esta funge como acreedora y por consiguiente como fuente de información personal de carácter crediticio y financiero ante las centrales de riesgo con relación a tales obligaciones.

Aseveró que el día 26 de septiembre de 2022 se remitió correo electrónico a la casa de cobranza **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** por el cual solicitó cese la gestión de cobro y se elimine el reporte negativo respecto de la cuenta que registra a nombre de la señora **FIORELA BAUTISTA ROJAS**.

Por lo expuesto, solicitó ser desvinculado del presente trámite de tutela por falta de legitimación en la causa por pasiva, ya que actualmente no es la fuente de la información, así mismo invocó inexistencia de transgresión al derecho fundamental al habeas data, dado que, a la fecha, la accionante no cuenta con información negativa en las centrales de información financiera DATACRÉDITO y TRANSUNION (Pdf. 009, pág. 61 y 62).

**1.2.4 PRONUNCIAMIENTO DE CIFIN S.A.S (TRANSUNION):** Informó que revisada la base de datos del operado CIFIN S.A.S no se observó reporte negativo por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP MOVISTAR o REDSUELVA INSTANTIC S.A.S, y adujo que **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** no hizo ni hace parte de la relación contractual que existe y/o existió entre las entidades **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - MOVISTAR** y **REDUELVA INSTANTIC S.A.S.**, quienes en los términos de la Ley 1266 de 2008, tienen la calidad de Fuentes de información, por lo que invocó falta de legitimación en la causa por pasiva.

Así mismo alegó improcedencia del presente amparo bajo el argumento que, de acuerdo Ley Estatutaria 1266 de 2008 los titulares de la información en defensa de sus derechos respecto de los datos que reposan en los operadores, deben formular derecho de petición ante la fuente que origina el reporte o ante el operador de la información, para solicitar la aclaración, corrección o actualización de datos, presentar reclamación ante la superintendencia financiera (en el caso de las vigiladas por esta entidad), para que esta ordene la corrección, actualización o retiro de los datos personales, e iniciar proceso judicial para debatir la obligación reportada como incumplida.

**1.2.5** El vinculado **DATACRÉDITO** pese haber sido notificado del auto que admitió la presente acción de tutela al correo electrónico [director.juridico.tutela@gmail.com](mailto:director.juridico.tutela@gmail.com), no realizó pronunciamiento alguno.

## **II. CONSIDERACIONES**

**2.1. COMPETENCIA.** Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 86 de la Constitución Nacional, art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el inciso 2º, numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000.

**2.2. PROBLEMA JURÍDICO.** Corresponde al Juez Constitucional determinar si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a **COLOMBIA**

**TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR y/o REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** eliminar el reporte efectuado en las centrales de riesgos, así mismo si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a la accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR**, dar respuesta a la petición presentada de manera verbal el 22 de agosto del 2022, o si por su parte la misma ya fue resuelta y comunicada a la accionante.

**2.3. MARCO NORMATIVO APLICABLE.** *Constitución Política: Arts. 1, 2, 11, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6. Decreto 1382 de 2000.*

**2.4. DE LA ACCIÓN DE TUTELA.** La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

**2.5. DERECHO AL BUEN NOMBRE Y HABEAS DATA.** El artículo 15 de la Constitución Política dispone: "*Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas*".

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha interpretado el derecho al *habeas data* como aquel que tienen las personas naturales y jurídicas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De la misma manera estipula la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos.

En consecuencia, la información que reposa en las bases de datos, conforme al artículo 15 de la C. P., puede ser objeto de varias acciones por parte de los ciudadanos, es decir, conocida la información, su titular puede solicitar su actualización, esto es, ponerla al día, agregándole los hechos nuevos o solicitar ante la entidad respectiva su rectificación si desea que refleje su situación actual.

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.

El reconocimiento del derecho fundamental autónomo al habeas data, busca la protección de los datos personales en un universo globalizado en el que el poder informático es creciente. Esta protección responde a la importancia que tales datos revisten para la garantía de otros derechos como la intimidad, el buen nombre, el libre desarrollo de la personalidad, entre otros. Sin embargo, el que exista una estrecha relación con tales derechos, no significa que no sea un derecho diferente, en tanto conlleva una serie de garantías diferenciables, cuya protección es directamente reclamable por medio de la acción de tutela, sin perjuicio del principio de subsidiariedad que rige la procedencia de la acción.

## **2.6. EL CASO EN ESTUDIO Y SOLUCIÓN AL PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO.**

En el caso bajo estudio la accionante manifiesta una vulneración a su derecho de habeas data al presentar reporte negativo en la central de riesgo **DATACRÉDITO** por cuenta de la accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** y la vulneración a su derecho fundamental de petición, atendiendo a que la entidad tutelada no ha dado respuesta a solicitud elevada de manera verbal el 22 de agosto de 2022.

De lo manifestado tanto por la accionante como por el accionado se tiene que la señora **FIGUEROA BAUTISTA ROJAS** adelantó reclamación el 22 de agosto de 2022, la cual fue

contestada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** el 01 de septiembre de 2022, en los siguientes términos:

*"(...) la cuenta en referencia presenta un saldo pendiente por cancelar, teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda en el año 2019, se realizó la cesión de cartera a RED SUELVA INSTANTIC S.A.S, para su gestión de cobro. De acuerdo con las validaciones, se procedió con la notificación a la casa de cobranza para la eliminación del reporte a las centrales de riesgo y cese de gestión de cobro. Cabe aclarar que es responsabilidad de la casa de cobranzas realizar las modificaciones pertinentes a su obligación y trámites correspondientes (...)"*

Así mismo, de lo manifestado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** y **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S.**, se advierte que entre ambas entidades se celebró compra de cartera, por lo que para el caso concreto **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** funge como actual fuente de la información ante las centrales de riesgo. Igualmente se observa que el accionado **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** mediante comunicación electrónica de fecha 26 de septiembre de 2022, solicitó a **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** eliminar el reporte negativo en las centrales de riesgo y cesar el cobro (Pdf.009, pág. 57), empero no se observa que dicho reporte negativo haya sido eliminado de manera efectiva en la central de riesgo **DATA CREDITO**, por parte del vinculado **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** en calidad de fuente de la información.

Alejandra Maria Vanegas Florez <alejandra.vanegas@telefonica.com>

Para: Cartera Movistar <cartera.movistar@redsuelva.com>; 'monica.villamizar@redsuelva.com'

CC: Sonia Marcela Mosquera Caldero <sonia.mosquera@telefonica.com> y 2 más

Lun 26/09/2022 9:42

4433221013815698\_RTA.pdf

109 KB

Buen día,

Dando atención a la acción de tutela, agradezco por favor su ayuda con el fin de ejecutar cese de cobro sobre la cuenta 576991100 y la correspondiente eliminación en centrales de riesgo y cese de cobros . lo anterior. de acuerdo con la respuesta emitida bajo CUN 4433221013815698, dando precedente al usuario.

- Nombre del Cliente: BAUTISTA ROJAS FIORELA
- Cedula del Cliente: 37937015
- Cuenta: 576991100
- Correo del cliente: [fiorelabautista70@gmail.com](mailto:fiorelabautista70@gmail.com)
- Número de contacto del cliente:
- Casa de Cobranza: RED SUELVA INSTANTIC S.A.S



De lo anterior se concluye que, la accionante solicitó de manera verbal y previo a la interposición de esta acción de tutela, aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, petición que fue contestada de manera parcial por el accionado **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR**, quien con ocasión a esta acción constitucional solicitó al vinculado **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** eliminar el reporte negativo en las centrales de riesgo, y cesar el cobro, por lo que respecto al derecho de habeas data, la omisión deviene de **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S.**, como responsable del tratamiento de la información ante las centrales de riesgo, en tanto no se desprende que el reporte negativo haya sido efectivamente retirado de la central de riesgo **DATACRÉDITO**.

Ahora bien, con relación al derecho fundamental de petición, el cual considera transgredido la accionante atendiendo a que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** no dio respuesta de fondo sus solicitudes presentadas de manera verbal el 22 de agosto del año en curso, en la que de acuerdo con el hecho tercero del escrito de tutela, iba encaminada a que se suministrara información respecto del producto objeto del dato negativo, fecha y lugar de solicitud del producto, y las pruebas que acrediten la suscripción del mismo o la relación contractual entre la accionante y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR**, el Despacho advierte una vulneración en dicho sentido. Así las cosas, a fin de garantizar el derecho fundamental de petición, y como quiera que de la revisión de la respuesta al derecho de petición de fecha 01 de septiembre de 2022, no se desprende que se haya suministrado la información solicitada, se concederá el amparo solicitado en dicho sentido.

En consecuencia, ordenará a **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** como responsable del tratamiento de la información, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a eliminar el reporte negativo de la señora **FIGURELA BOUTISTA ROJAS** en las centrales de riesgo. Así mismo se ordenará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la notificación de esta providencia, profiera y ponga en conocimiento de la accionante **FIGURELA BOUTISTA ROJAS** una respuesta de fondo, clara y completa a la petición presentada de manera verbal el día 22 de agosto de 2022.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **IV. FALLA**

**PRIMERO. TUTELAR** los derechos fundamentales al habeas data y de petición, invocados por la parte accionante **FIGURELA BOUTISTA ROJAS**, en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO. ORDENAR** a **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** como responsable del tratamiento de la información, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a eliminar el reporte negativo de la señora **FIGURELA BOUTISTA ROJAS** en las centrales de riesgo.

**TERCERO. ORDENAR** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP BIC MOVISTAR** que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de esta providencia profiera y ponga en conocimiento de la accionante **FIGURELA BOUTISTA ROJAS** una respuesta de fondo, clara y completa a la petición presentada de manera verbal el día 22 de agosto de 2022.

**CUARTO. NOTIFÍQUESE** a las partes de manera personal o, en subsidio, vía fax o por el medio más expedito, a más tardar, al día siguiente de la fecha en que se profiere esta decisión.

**QUINTO.** De no ser apelado este fallo dentro de los tres días siguientes a su notificación, remítase al día siguiente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE**

**JULIAN GREGORIO NEIRA GÓMEZ**  
**JUEZ**

**P3**

Firmado Por:  
Julian Gregorio Neira Gomez  
Juez  
Juzgado Municipal  
Civil 014  
Medellin - Antioquia

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: **31556b01bf57fc2c30cff4c0a85aaaf722aea2e8da67244e61010f1be223609d**

Documento generado en 03/10/2022 09:25:19 AM

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