



## JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veintiséis (26) de junio de dos mil veinte (2020)

<b>Radicado:</b>	05001 40 03 013 2020 00329 00
<b>Procedimiento:</b>	Acción de tutela
<b>Accionante:</b>	<b>Edwin Duban Rojo Sarrazola</b>
<b>Accionado:</b>	<b>Claro Soluciones Móviles</b>
<b>Vinculado</b>	<b>Transunión- Cifin y Datacrédito</b>
<b>Tema:</b>	Del derecho fundamental al Buen Nombre y Habeas Data
<b>Sentencia:</b>	General: 157 Especial: 141
<b>Decisión:</b>	Concede parcialmente el amparo constitucional solicitado

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

### I. ANTECEDENTES

1. Relató el accionante que posee una discapacidad permanente del 25,25% por padecer de epilepsia y ruptura de ligamento colateral medial y retináculo. Aseguró que en razón a los ataques epilépticos que padece, en el año 2011 perdió sus documentos de identidad personales, los cuales tardó en recuperar. En razón a sus padecimientos de salud, no es posible que se ubique laboralmente con facilidad, por lo que trabaja como obrero de construcción en el día y mariachi en la noche, a fin de obtener su sustento diario.

Indicó que el día 27 de mayo de hogaño procedió a solicitar un crédito, el cual le fue negado por contar con un reporte negativo por parte de la empresa Claro.

Así las cosas, se dirigió personalmente a las instalaciones de tal entidad a reclamar, presumiendo que se trataba de una equivocación; sin embargo,

entre trámite y trámite, le informaron que debía la suma de \$876.000 y que no era posible retirar el reporte ante las centrales de riesgo.

Así las cosas, solicitó al Despacho que ampare sus derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data, ordenando a Claro que elimine el reporte negativo que existe en su contra.

**2.** La presente acción de tutela fue admitida y debidamente notificada a la accionada y se ordenó la vinculación de Transunión Cifin y Data crédito.

**3. Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.,** en calidad de sociedad absorbente de TELMEX COLOMBIA S.A., allegó pronunciamiento dentro del término otorgado por el Despacho, en la que solicitó que se desestime la acción de tutela, atendiendo a los siguientes argumentos:

Bajo el número de contrato 8883903 del 15 de febrero de 2011, se autorizó de manera expresa e irrevocable a la compañía para que verifique, procese, administre y reporte toda la información pactada en dicho contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones contraídas.

Así mismo, analizado el caso del accionante, aducen que no es posible proceder con la modificación del reporte negativo en el registro de las centrales de riesgo por cuanto existe una obligación pendiente de pago con el reporte de “dudoso recaudo”.

Aducen que su actuar se encuentra amparado en el ordenamiento jurídico vigente, pues El término de permanencia de esta información será de cuatro años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.

Así las cosas, solicitó que se despache desfavorablemente el amparo solicitado.

**4.** Por su parte, **Cifin S.A.S.,** allegó contestación en la que solicitó su desvinculación, por cuanto de sus actos no se desprendían actos vulneradores de los derechos fundamentales del accionante, por cuanto, su actuar se limita a publicar la información suministrada por Claro.

5. El Despacho, se comunicó de manera telefónica con el accionante, a fin de indagar si contaba con denuncia que acreditara la desaparición de sus documentos en tal época; sin embargo, manifestó que ya había transcurrido mucho tiempo y no tenía soportes de tal hecho. Aseguró que su cédula apareció entre unos documentos que recauda la policía tiempo después de su desaparición.

## **II. CONSIDERACIONES**

**1. PROBLEMA JURÍDICO.** De acuerdo con la situación fáctica narrada, el problema jurídico que debe resolverse en el presente evento se circunscribe en analizar si en el presente evento se han vulnerado o no los derechos fundamentales invocados en el escrito de amparo.

**2. Resolución al problema jurídico.** De cara a resolver los problemas expuestos resulta necesario analizar los siguientes temas:

### **2.1 DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

### **2.2 DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.**

La acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de

edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Dentro del caso objeto de estudio, se puede determinar que el señor **Edwin Duban Rojo Sarrazola**, se encuentra legitimado en la causa por activa, para solicitar el amparo de sus derechos fundamentales. Además, la legitimación en la causa por pasiva de la accionada y vinculadas se encuentra acreditada, toda vez que es a quienes se le endilga la presunta vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por el accionante.

### **2.3. PRINCIPIO DE EXACTITUD, VERACIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SUMINISTRAN LAS FUENTES A LAS CENTRALES DE RIESGO.**

La Corte Constitucional, mediante sentencia T803 de 2010, sobre el particular, explicó:

*“De conformidad con lo expuesto, reafirma la Sala que **el derecho de hábeas data se ve vulnerado cuando el dato reportado en las centrales de riesgo no es veraz**. En sentencia T-094 de 1995, la Corte manifestó la importancia de la veracidad del dato y los efectos de un dato negativo erróneo en una base de datos. Al respecto indicó:*

*“Es claro que si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial. No se pierda de vista que un cierre del crédito puede provocar una cadena de incumplimientos forzados, la incapacidad de contraer nuevas obligaciones, la cesación de pagos y la quiebra.*

*Sobre el principio de veracidad, en Sentencia T-272 de 2007, citada en la sentencia T-168 de 2010, la Corte profundizó al respecto y manifestó:*

*“(…) en situaciones en las que se ha generado un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información*

*reportada, bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito, (...)”*

*“(...) la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor.” Agregó la Corte que “[f]rente a la tensión existente entre los derechos e intereses de las organizaciones que usan este tipo de información y los de las personas reportadas, es necesario anotar que el informe de situaciones discutidas y no suficientemente esclarecidas expone al afectado a sufrir todas las limitaciones y consecuencias negativas de tales reportes (...)”. (negrilla fuera de texto)*

*Como se nota, la Corte determinó que **frente al principio de veracidad, el dato informado al operador debe corresponder a la situación objetiva del deudor, de tal forma que exista certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito.** En consecuencia, **no basta con que las entidades tengan los registros contables que soporten la obligación, sino que además deben contar con los documentos que prueben la existencia de la obligación.** De lo anterior, se infiere que **es obligación del acreedor comprobar la existencia de la deuda y que ésta sea imputable al acreedor.** Esto, al ser la fuente de la información quien **tiene el deber de “garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea (...) comprobable”.** (negrilla fuera de texto)*

*Igualmente, el legislador en la Ley 1266 de 2008 señaló en su artículo 4° los principios de veracidad y calidad del dato, según los cuales la información contenida por los bancos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.*

*Así, el espíritu del aludido principio de veracidad, implica que los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca. De manera similar, el principio de integridad impone la obligación a las fuentes de información y a los operadores de suministrar y recopilar datos personales completos, de tal forma que está prohibido el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada.*

*Se anota que la información personal recolectada por los operadores, según lo establece la Ley 1266 de 2008, puede ser consultada por los titulares de dicha información, o personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes, una vez solicitados mediante el procedimiento de consulta, con el fin de que éstos puedan verificar o corroborar, precisamente, la veracidad de sus contenidos en aquellos casos en que alberguen dudas sobre la inexactitud o veracidad de la información.*

***Es precisamente el cuestionamiento del dato el que activa el derecho fundamental al habeas data, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable, incierta o incorrecta, debe tener la facultad de verificar la fuente y soportes del dato con el fin de presentar sus argumentos y razones para cuestionarlo.***

*Consultas y reclamos a las centrales de riesgo.*

*El artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 reglamenta las peticiones, consultas y reclamos de las que puede hacer uso el titular de la información contenida en las centrales de riesgo con miras de conocer, corregir o actualizar la información sobre si reposa en dichas centrales. El trámite de los reclamos está contenido en el segundo aparte del mencionado artículo, que enuncia:*

*II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

*(...)*

*En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.*

*Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.*

*Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito. (negrilla fuera de texto)*

*Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, al revisar la constitucionalidad de la disposición, dijo:*

*En cuanto al trámite, el reclamo debe ser incluido en el registro individual correspondiente con la expresión “reclamo en trámite” que se mantendrá hasta que el mismo sea resuelto, y entre tanto, formará parte de la información que se suministre a los usuarios. Se contempla un término máximo de quince días hábiles para atender la petición o reclamo, prorrogable hasta por ocho más, cuando no fuere posible atender la solicitud en el plazo inicial, previa información motivada de tal hecho al interesado.*

*Estos términos se aplican, así mismo, a los eventos en que el operador deba dar traslado del reclamo a una fuente de información independiente, a fin de que le suministre información con base en la cual aquél (el operador) atenderá el reclamo. Cuando la solicitud se formula directamente ante la fuente podrá ser resuelta por ésta, dando aviso de ello al operador a fin de actualizar el registro individual con la existencia del “reclamo en trámite”.*

*El numeral 6° del artículo 16, contempla la posibilidad de acudir a los mecanismos judiciales correspondientes, en el evento de que el concernido no quede satisfecho con la respuesta obtenida del operador o de la fuente, en su caso. Al efecto, establece la posibilidad de recurrir a la acción de tutela en procura del amparo a su derecho fundamental al hábeas data, sin perjuicio del agotamiento de otros mecanismos judiciales idóneos para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. Señala este precepto que “la demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información” la cual una vez notificada de la misma procederá a informar al operador, a efecto de que éste cumpla con el deber de actualizar el registro individual con la expresión “información en discusión jurídica”, adicionando la naturaleza de esa discusión, anotación que permanecerá hasta que se produzca fallo en firme. Este mismo procedimiento se aplicará cuando sea la fuente quien interponga la demanda contra el titular de la información, en relación con la información reportada y éste proponga excepciones de mérito.*  
*(Negrilla fuera de texto)*

*Ahora bien, el numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, dicta que existe una obligación por parte de la fuente de información de indicar a la central de riesgo que la información reportada por ésta se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la misma. En el auto 159 de 2009, la Corporación manifestó:*

*La obligación (...) en estudio, es una obligación derivada del ejercicio de la actividad informativa que desarrollan los bancos de datos. La información objeto de tratamiento debe ser veraz e imparcial y, en tal virtud, es lógico que se informe al operador y a los usuarios que el titular está controvirtiendo la información, lo cual también se articula a la necesidad de mantener la calidad de los datos, referida a que ellos han de ser actuales, completos, comprobables y comprensibles. (negrilla y subrayas fuera de texto)*

*El cuestionamiento del dato hace parte de una información veraz y completa y, además, se articula con el derecho fundamental al debido proceso, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable o incierta, debe tener la oportunidad legal de presentar sus argumentos y razones para cuestionarla. Si dicha información es puesta en circulación, es claro que las razones de desavenencia del titular con determinados datos, sean también puestas en circulación para realizar las condiciones de veracidad e imparcialidad imponibles al dato personal.*

#### **2.4. CASO CONCRETO.**

Se observa que la acción de tutela se fundamenta en la inconformidad con un reporte negativo ante las centrales de riesgo realizado por Claro en contra del accionante, el cual, según su consideración no obedece a la verdad, por cuanto sus documentos personales se extraviaron y presuntamente fue víctima de suplantación de su identidad en la adquisición de la obligación que se encuentra en mora.

Por su parte, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. se opuso a la prosperidad de las pretensiones de la acción de tutela, al considerar que su actuar se encuentra en el marco del ordenamiento jurídico vigente.

Como cuestión previa, se considera que se cumplen los presupuestos de inmediatez y subsidiariedad en la procedencia de la acción de tutela en tanto que no ha pasado una cantidad de tiempo desmedida en relación con la fecha de vulneración del derecho que se considera conculcado, así mismo, con relación a la subsidiariedad, si bien existe un procedimiento judicial para perseguir la protección de los derechos que aquí se invocan, la jurisprudencia ha admitido que la acción de tutela es el mecanismo idóneo para obtener la defensa del derecho al buen nombre y habeas data, en casos como este, por lo que se resolverá el fondo del asunto.

Así las cosas, el amparo constitucional habrá de concederse parcialmente, por lo que pasa a exponerse.

En primer lugar, el accionante es un sujeto de los que la jurisprudencia constitucional considera como de especial protección, por cuanto es una persona que padece una pérdida de la capacidad laboral debidamente acreditada en el plenario, lo cual indica una disminución en sus habilidades para desarrollarse en la cotidianidad de manera normal. Así las cosas, esta sentencia, en aras de garantizar la igualdad material y el concepto de acción afirmativa, flexibilizará el análisis probatorio del presente caso.

Si bien en el expediente no obra prueba que acredite la pérdida de los documentos del accionante, este Despacho considera que se genera una duda, por lo menos razonable de la ocurrencia de la pérdida de los documentos con su afirmación, pues se trata de una persona que padece de ataques de epilepsia y pérdida de memoria, por lo que, atendiendo a lo dicho en la jurisprudencia referida, **es obligación del acreedor comprobar la existencia de la deuda y que ésta sea imputable al deudor.**

En ese sentido, deberá la entidad accionada, a través de un análisis grafológico -o en la forma en la que se hayan contratado los servicios que originaron la mora que se le endilga al deudor-, determinar si el accionante contrajo o no la obligación que originó el reporte negativo con el que cuenta el señor Rojo Sarrazola, por cuanto no solo vulnera el derecho al buen nombre y el principio de veracidad del habeas data, sino que también limita el acceso al crédito del señor Rojo Sarrazola, el cual garantiza que se

desempeñe en la cotidianidad -e hipotéticamente-, supla sus necesidades básicas.

Para adoptar la anterior medida, se acude al criterio de superioridad económica y administrativa con el que cuenta la sociedad accionada, la cual es un hecho notorio en nuestro país. Pues, si bien no es procedente ordenar la eliminación del reporte negativo en la vida crediticia del accionante ante la falta de comprobación absoluta de la suplantación en la adquisición de la obligación con Claro S.A., sí se acude a una medida que de acuerdo con la jurisprudencia constitucional podrá reparar los derechos fundamentales del accionante en caso que se compruebe la suplantación del pretensor, acogiendo los postulados constitucionales como la igualdad material, las acciones afirmativas en favor de las personas discapacitadas y otros.

Ahora bien, lo anterior deberá realizarse en el término máximo de 15 días, so pena de que se realice la eliminación automática del reporte negativo con el que cuenta el accionante, por cuanto no se puede prolongar de manera injusta la vulneración de los derechos fundamentales del actor, en los términos expuestos.

Finalmente, se desvinculará a Transunión- Cifin y Data Crédito, al no advertir de su actuar vulneración alguna del accionante.

Corolario de lo expuesto, el amparo constitucional deprecado será concedido.

### **III. DECISIÓN**

Por lo anterior, en mérito de lo expuesto, el **Juzgado Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

#### **RESUELVE:**

**Primero. Conceder** el amparo constitucional solicitado por **Edwin Duban Rojo Sarrazola**, en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, en calidad de sociedad absorbente de TELMEXCOLOMBIA S.A.

**Segundo. Ordenar** a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, en calidad de sociedad absorbente de TELMEXCOLOMBIA S.A., en cabeza de su representante legal que, en el término máximo de 15 días a través de un análisis grafológico -o en la forma en la que se hayan contratado los servicios que originaron la mora que se le endilga al deudor-, determinar si el accionante contrajo o no la obligación que originó el reporte negativo con el que cuenta el señor Rojo Sarrazola, el cual podrá contradecir, en los términos del derecho al debido proceso, so pena de que se realice la eliminación automática del reporte negativo con el que cuenta el accionante, por lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión.

**Tercero. Desvincular** de la presente acción a **Transunión- Cifin y Data Crédito**, por las razones expuestas en precedencia.

**Cuarto. Notificar** a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación al correo electrónico [cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co); de no ser impugnada dentro de esta oportunidad se remitirá a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



ORIGINAL FIRMADO

**PAULA ANDREA SIERRA CARO**

**JUEZ**