JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., 28 de octubre de 2021

Ref.: Ex. No. 110014003-022-2021-00948-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por Edwin Molano Sierra contra Comcel S.A. (Marca Claro) y Experian Colombia S.A. (Ante Datacrédito), extensiva a la Superintendencia de Industria y Comercio y Transunión (Antes Cifin).

ANTECEDENTES

El accionante solicitó la protección de sus derechos fundamentales al *hábeas data*, petición y acceso a la información, los cuales consideró vulnerados por la empresa de telecomunicaciones accionada, quien efectuó reportes negativos en su contra ante centrales de riesgo con relación a las obligaciones números 9876510000758730 (crédito televisor) y 40799663 (servicio móvil) las cuales presuntamente fueron adquiridas por personas que suplantaron su identidad

Por lo anterior, el gestor solicitó que se le amparen las garantías superiores descritas. En consecuencia, se ordene a Comcel S.A., suprimir toda la información relacionada con las obligaciones descritas ante los operadores de información crediticia Experian Colombia y Transunión, así como abstenerse a futuro de hacer reportes negativos en su contra respecto de las mismas, además de entregarle toda la información solicitada en la petición adiada 10 de septiembre de 2021.

RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS

Comcel S.A. señaló que revisado su sistema de información no halló PQRS radicados por actor que estén pendientes de resolución, y concretamente en lo que atañe a las obligaciones números 40799663 y 9876510000758730, estas se encuentran en estado de eliminadas por favorabilidad PQR y así se reportó ante

centrales de riesgo, por ende, a su juicio desaparecieron los fundamentos que dieron origen a la interposición de la acción.

En lo que respecta al derecho de petición que alude el actor en el escrito tutelar, la accionada indicó que procedió a responderlo nuevamente.

Por su parte, Experian Colombia S.A. precisó que como operador de información es ajeno a la relación contractual entre el titular y la fuente, de aquí que la obligación de rectificar, modificar, eliminar o tener en cuenta novedades respecto de la información reportada en su plataforma, está en cabeza única y exclusivamente de la fuente, en este caso Claro Móvil, por ello no tiene injerencia en el conflicto aquí expuesto.

Agregó que al revisar la historia de crédito del tutelante con corte al 20 de octubre del año que avanza, encontró que posee una obligación impaga con Claro Móvil.

RESPUESTAS DE LAS VINCULADAS

Transunión manifestó que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, por ello no es el responsable del dato que le es reportado por la fuente. Así mismo, como operador no puede modificar actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por la fuente, salvo que sea requerido por ésta, ello aunado a que en su condición de operador no es ni el encargado de hacer el aviso previo al reporte negativo, ni tiene el deber de obtener la autorización de consulta y reporte de datos.

Agregó que al consultar el reporte de información financiera del tutelante el 20 de octubre último, halló el siguiente reporte *"Obligación No 758730 con CLARO reportada en mora con vector de comportamiento 1, es decir entre 30-59 días de mora".*

La Superintendencia de Industria y Comercio expresó que la protección deprecada mediante la presente acción de tutela, no cumple con el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva en lo que respecta a la superintendencia, toda vez que las presuntas violaciones denunciadas en el escrito de tutela son ajenas al accionar de la entidad y van dirigidas contra Comcel S.A.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario, el problema jurídico a resolver en esta oportunidad

consiste en determinar sí la compañía de telecomunicaciones accionada vulneró las garantías constitucionales invocadas por el tutelante, no solo al efectuar reportes negativos en su contra ante centrales de riesgo, sino además por no contestar en debida forma la petición que éste elevó el 10 de septiembre de 2021, en la que pidió información y documentos relacionados con la presunta suplantación de la que fue víctima.

En reiterada jurisprudencia se ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados.

En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al *hábeas data* de los titulares de la información, derechos a los que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política.

En el inciso primero de la norma en cita se consagra el derecho al buen nombre, el cual, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, *"alude al concepto que del individuo tienen los demás miembros de la sociedad en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, antecedentes y ejecutorias. Representa uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social de la persona y constituye factor indispensable de la dignidad que a cada uno debe ser reconocida."* (Sentencia T-022 de 2017).

En lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *"dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos"*[25]. *En ese sentido, "[s]e atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien en forma directa y personal, ya a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen." (Sentencia T-022 de 2017).*

Por otro lado, el derecho fundamental al *habeas data* ha sido definido por la Corte Constitucional como *"aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación*

o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales." (Sentencia T-022 de 2017).

Ahora bien, al referirse al fenómeno del hecho superado en la acción de tutela, la Corte Constitucional ha precisado lo siguiente:

> *"Es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir"*[1]

Analizados los apartes jurisprudenciales descritos, de cara al caso concreto, aquí se encuentra probado lo siguiente:

a) Que el accionante Edwin Molano Sierra pidió a la empresa de telecomunicaciones Comcel S.A., a través de diversas solicitudes, que suprimiera de las centrales de riesgo los reportes negativos efectuados en su contra respecto de las obligaciones números 9876510000758730 y 40799663. Por considerar que esa información no cumplía con las exigencias consagradas en el literal d) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, al no ser veraz, exacta y comprobable, como quiera que el ningún momento adquirió los productos o servicios que generaron dichas obligaciones, dado que fue víctima de suplantación por parte de delincuentes.

b) Al pronunciarse frente a esta acción de tutela Comcel S.A. indicó que al revisar su sistema no encontró peticiones (PQRS) del actor pendientes por resolver, y en lo que atañe a las obligaciones números 40799663 y 9876510000758730, estas se encuentran en estado de eliminadas por favorabilidad PQR y así se reportó ante centrales de riesgo.

c) A efectos de corroborar lo indicado por la accionada, el Despacho a través de uno de sus oficiales mayores, entabló comunicación telefónica con el tutelante, con el fin de solicitarle que consultara su historial de crédito a través de la página web de Datacrédito hoy Experian Colombia, y éste al hacerlo constató que los reportes negativos que pesaban en su contra efectuados por la accionada, se eliminaron *(Archivo 015 del expediente de tutela digital).*

---

[1] Corte Constitucional. Sentencia 481 de 2010. Magistrado Ponente Dr. Juan Carlos Henao Pérez.

d) De otra parte, en lo que tiene que ver con la petición que elevó el accionante ante su oponente el 10 de septiembre de 2021, cuya respuesta del 30 de septiembre del mismo año, consideró imprecisa e incompleta[2], la accionada en su escrito de defensa señaló que procedió a responder nuevamente la petición que le presentó el actor y para probarlo allegó al plenario un comunicado de fecha 20 de octubre de 2021 el cual acreditó haber remitido por correo electrónico al señor Molano Sierra[3].

Del anterior recuento probatorio, se tiene que la vulneración relacionada con el derecho fundamental al *hábeas data* del señor Edwin Molano Sierra cesó en el curso de la presente acción, como quiera que se encuentra acreditado en el expediente que los reportes negativos ante centrales de riesgo de los que se dolía el promotor del amparo fueron eliminados por la compañía accionada, configurándose frente a ello el fenómeno de hecho superado.

Ahora bien, en lo que respecta a la transgresión invocada por el accionante respecto de sus garantías superiores de petición y acceso a la información, no sucede lo mismo, pues basta con echarle un vistazo a la petición calendada 10 de septiembre último remitida electrónicamente por el señor Molano Sierra a Comcel S.A., cuyo contenido se puede apreciar a partir del folio 84 del archivo 002 del expediente digital, de cara a la respuesta dada al peticionario el pasado 30 de septiembre, cuya copia obra a folio 97 del mismo archivo, para concluir que la misma no fue atendida claramente y de fondo.

Nótese que el peticionario le efectuó un recuento detallado a la accionada frente a la presunta suplantación de la que fue víctima, a partir de ello le solicitó toda una serie de documentos relacionados con las obligaciones adquiridas a su nombre, y en la respuesta otorgada al petente en principio se le indica que su solicitud consistió en la interposición de un *"recurso de reposición y en subsidio apelación",* cuando del escrito no se extrae la formulación de dichos medios de impugnación, lo cual es todas luces errado y confuso.

Seguidamente, se le otorga la razón al peticionario en cuanto a que la empresa encontró evidencias de una posible suplantación, por lo que se le indica que los servicios que originaron los cobros

---

[2] Folios 84 y siguientes del archivo 002 del expediente digital de tutela.
[3] Folio 50 y siguientes del archivo 012 del expediente digital de tutela

fueron desactivados, los saldos facturados fueron ajustados y los reportes ante centrales de riesgo eliminados, última situación que evidentemente no correspondió a la realidad en aquel momento, dado que dicha eliminación solo se logró en virtud a la presente acción.

Finalmente, en cuanto al extenso material probatorio requerido, solo se indicó que para ese momento solo se contaba con el contrato grabado del servicio móvil.

Así pues, es evidente que la respuesta dada al accionante frente su petición del 10 de septiembre hogaño, no solo fue imprecisa sino que no se refirió a todos los puntos allí indicados, concretamente a la documentación exigida por el peticionario para poder efectuar las denuncias pertinentes frente a la conducta delictiva de la que fue objeto.

Ahora, en el escrito de defensa de la accionada, esta dijo haber respondido nuevamente la petición del tutelante, y para corroborar su dicho allegó copia de un comunicado del 20 de octubre de 2021 cuyo contenido se aprecia a folio 51 del archivo 012 del expediente digital de tutela, sin embargo, de la lectura del mismo, se extrae que es un pronunciamiento desactualizado, que muy seguramente se le otorgó al señor Molano Sierra tiempo atrás, pues allí no se accede a las solicitudes de éste elevó entorno a la eliminación de los reportes negativos ante centrales de riesgo, y por el contrario se le invita a realizar el pago de las obligaciones a su cargo.

Entonces, como el ejercicio del derecho de petición le impone al llamado a responder la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política, es claro que la accionada no ha cumplido en debida forma con dicho deber, luego el presente amparo será concedido parcialmente, únicamente en lo que respecta al derecho de petición del actor, por las razones antes analizadas.

En consecuencia, se ordenará a Comcel S.A., que responda de fondo, de manera clara, precisa, congruente y con una notificación eficaz, la petición que le remitió electrónicamente el accionante el

10 de septiembre del año que avanza. En lo demás se niega el amparo.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Conceder la tutela únicamente al derecho fundamental de petición en favor del accionante, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia. En lo demás se niega.

SEGUNDO: En virtud de lo anterior, se **ORDENA** a **Comunicación Celular SA Comcel S.A. (Marca Claro)** que a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, conteste de fondo, de manera clara, precisa, congruente y con una notificación eficaz, la petición que le remitió electrónicamente el señor Edwin Molano Sierra el 10 de septiembre del año que avanza, cuya copia obra a folios 84 al 94 del archivo 002 del expediente digital.

TERCERO: La accionada a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 27 del decreto 2591 de 1991, deberá informar sobre el acatamiento de la anterior orden a este Juzgado.

CUARTO: Comunicar esta decisión a los intervinientes, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA
Jueza

110014003-022-2021-00948-00

(DLGM)

Firmado Por:

Camila Andrea Calderon Fonseca

Juez

Juzgado Municipal

Civil 022

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:
a9baf7b788ac994a0f850f00be589b084ed2bfc9d0f8f182c2f58b771e4c0808

Documento generado en 28/10/2021 11:41:25 AM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica