



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D.C., dos (02) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2021-00165-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por **JORGE ANDRES VELASQUEZ GARCES** en contra de **COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO, DATACREDITO y CIFIN.**

I. Antecedentes

1. Jorge Andrés Velásquez Garcés instauró acción de tutela en contra de COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA, quienes actúan bajo la marca CLARO, solicitando la protección de sus derechos fundamentales a la intimidad, al buen nombre, habeas data, al libre desarrollo de la personalidad y de petición, razón por la cual solicitó «**1. TUTELAR los derechos fundamentales a la intimidad y buen nombre, al habeas data, y en consecuencia ORDENAR a la entidad financiera, la rectificación inmediata de la información contenida en la base de datos. 2. ORDENAR de manera inmediata a la CIFIN y DATA CREDITO procedan a borrar de manera inmediata todo reporte negativo, por haber incurrido en violación flagrante de la obligación de notificar previamente al envío del reporte a las centrales de riesgo. 3. ORDENAR a la accionada restablecer la calificación crediticia a la más alta que se encuentre en las centrales de riesgo CIFIN y DATACREDITO.**» [Ind. Exp. Electrónico 003EscritodeTutela]

2. Sustentó el amparo, en síntesis, así:

2.1. El 22 de enero de 2021 presentó derecho de «petición habeas data» ante la entidad accionada, con el fin de que fuera retirado el dato negativo de las centrales de riesgo y la entidad «**NO** respondió la petición de fondo».

2.2. En la petición solicitó que le entregaran «copia del certificado de notificación previa de reporte tal como lo indica la ley 1266 de 2008 artículo 12» y la accionada no se refirió a lo peticionado ni remitió la citada copia, así mismo, requirió que de no existir alguno de los pedidos de manera inmediata retiraran el dato negativo de las centrales de riesgo. [Ind. Exp. Electrónico Fl. 1 003EscritodeTutela]

II. El Trámite de Instancia

1. El 17 de febrero de 2021 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a las entidades accionadas, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Ind. Exp. Electrónico 007AutoAdmiteAccionTutela202100165]

2. CIFIN S.A.S. (TransUnion®) manifestó que, según la consulta del reporte de información financiera, el accionante reporta las siguientes obligaciones:

«*Obligación No. 859261 con la entidad CLARO SOLUCIONES MOVILES reportada en mora, con vector de comportamiento 12, es decir, entre 360-539 días de mora.*»

«Obligación No. 187793 con la entidad CLARO SOLUCIONES FIJAS reportada en mora, con vector de comportamiento 7, es decir, entre 210-239 días de mora.»

2.1. Señaló que la entidad no puede ser condenada en la presente acción debido a que, en su rol de operador, no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes. Que no es responsable por el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, dado que los conflictos que se generen con ocasión a la relación contractual surgida entre los titulares y las fuentes son únicamente responsabilidad de éstas últimas.

2.2. Indicó que en el escrito de tutela no manifestaron que el derecho de petición haya sido presentado ante esa entidad y que, además, no existe prueba de ello, motivo por el cual, solicitó su exoneración y desvinculación de la presente acción. [Ind. Exp. Electrónico 018ContestacionCifinS.A.S.]

3. EXPERIAN COLOMBIA S.A. [DATACREDITO] señaló que, el accionante registra un dato negativo relacionado con unas obligaciones adquiridas con «CLARO MOVIL», las cuales, según el accionante, realizaron sin su debida comunicación previa. Que no pueden proceder a la eliminación del reporte, debido a que recae sobre una «situación actual de impago» de acuerdo con la información proporcionada por «CLARO MOVIL», que una vez cancelado lo adeudado, *«su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora pues así lo ordena el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.»*

3.1. Que la presente acción de tutela no está llamada a prosperar, toda vez que *«no se ha observado el término de caducidad previsto en la ley estatutaria de Hábeas Data y en la jurisprudencia constitucional.»*

Así mismo, que la obligación de comunicar previamente al titular la inclusión de dato negativo, es responsabilidad de la fuente de la información y no del operador, el cual se limita a realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades.

Por lo expuesto, solicitó se deniegue la presente acción y su desvinculación de esta. [Ind. Exp. Electrónico 030ContestacionTutelaExpiriran]

4. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. indicó que, verificada la base de datos evidenció que el usuario no interpuso «PQR ante «COMCEL S.A.». Que con el propósito de garantizar los derechos del accionante procede a dar contestación a la petición conocida mediante la presente acción así:

« [...]. En atención a su comunicación recibida, nos permitimos informarle lo siguiente:»

«1. Solicita se informe porque aún aparece con un reporte negativo en central de riesgo. Una vez revisado nuestro sistema de gestión le informamos que a su nombre JORGE ANDRES VELASQUEZ GARCES se encuentra a obligación 1.05859261 perteneciente a la línea 3209020180 la cual presenta mora desde octubre de 2014 a marzo de 2015 por valor de \$ 208,182.90. La obligación 89187793 perteneciente al servicio de hogar presenta mora desde octubre de 2016 por valor de \$108079,00. Por lo anterior el reporte se fundamenta en la autorización que en el contrato está dando la autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel S.A mediante la siguiente autorización que se encuentra seguida de la firma del suscriptor: "Autorizo de manera expresa e irrevocable a COMCEL S.A. para que verifique, procese, administre y reporte toda la información consignada en este documento, así como la correspondiente al manejo que dé a mis obligaciones con COMCEL S.A."»

«2. Por lo anterior, le informamos que COMCEL reporta a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO 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. El reporte o la sanción que le adjudique las centrales ya es directamente de la entidad como tal. COMCEL es ajena a la sanción registrada por las centrales de riesgo. Es importante resaltar que el titular a través de la firma del contrato acepto 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 consignada en este documento, así como lo correspondiente al manejo que dé a mis obligaciones". Adjuntamos contrato para su verificación.»

«3. Es importante resaltar que el titular a través de la firma del contrato acepto 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. Así mismo, días antes de la notificación a las Centrales de Riesgo, le fue enviado una comunicación solicitando realizar el pago de la deuda, con el objetivo que pudiera efectuar el pago, por lo cual adjunto a esta información encontrará la copia de la comunicación enviada y la guía de entrega del mismo. Por lo anterior, no es posible realizar eliminación de reporte negativo ante central de riesgo de las obligaciones 1.05859261, 89187793.»

«4. Adjuntamos detalle de factura de las obligaciones: Obligación 1.05859261 Obligación 89187793.»

«5. Para su solicitud 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_Inf_Claro.pdf. El cual se encuentra abierto al público.»

«6. Por lo anterior, no aplica eliminación de reportes negativos de las obligaciones 1.05859261, 89187793 Adjuntamos las guías y las notificaciones para su verificación.

«7. Adjuntamos notificación para su verificación.»

«8. 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. Señor usuario con respecto al reporte ante centrales de riesgo, le informamos que en caso de presentar desacuerdo con la decisión de COMCEL, es necesario que acuda directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Anexos. 1. Contrato 2. Notificaciones VIVIANA JIMENEZ VALENCIA Gerente de Reclamaciones del Cliente.» [Ind. Exp. Electrónico Fls. 5 - 6 025ContestacionComcelS.A.]

Que la anterior contestación fue remitida a la dirección de notificación proporcionada por el accionante.

4.1. Así mismo, manifestó la improcedencia de la presente acción, teniendo en cuenta que existen «*otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*» y que, en el presente caso no se evidencia la vulneración de derechos fundamentales. [Ind. Exp. Electrónico 025ContestacionComcelS.A.]

En consecuencia, solicitó se niegue la acción de tutela.

Así mismo, aportó con la contestación de tutela los siguientes documentos:

«1. Anexo 1 y 2, Contratos suscritos entre las partes.»¹

«2. Contestación Derecho de Petición, GRC-2021 fechada del 22 de febrero de 2021.»²

«3. Guía de entrega de la contestación anterior.»³

«4. Soportes que acreditan el cumplimiento de las obligaciones consagradas en la Ley 1266 de 2008.»

«5. Soportes adjuntos a la presente contestación.»

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el **problema jurídico** que consiste en determinar si la accionada vulneró los derechos fundamentales a la intimidad, al buen nombre, habeas data, al libre desarrollo de la personalidad y de petición del accionante, al no dar respuesta a su derecho de petición del 22 de enero de 2021.

3. El art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

3.1. En cuanto a los requisitos para la presentación y radicación de peticiones la Ley 1755 de 2015⁴, señala en su artículo 15, inciso quinto: *.A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.*

3.2. Las peticiones se pueden presentar a través de canales físicos o electrónicos dispuestos por la autoridad o el particular al cual está dirigida la petición, de acuerdo con la preferencia del solicitante.

¹ Ind. Exp. Electrónico 020anexo 1_contrato 1.05859261 y 021Anexo 2_ contrato 89187793.

² Ind. Exp. Electrónico 023RespuestaDerechodePetición.

³ Ind. Exp. Electrónico 024EnviodeDP.

⁴ LEY 1755 DE 2015(Junio 30). 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.

Respecto a los medios electrónicos, la Corte Constitucional en sentencia T-230/20 señaló que: «son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁵. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son "el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes."⁶ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁷, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.»

4. En consecuencia, ha entendido la jurisprudencia de la Corte que, se vulnera el derecho fundamental de petición al omitir dar resolución pronta y oportuna de la cuestión⁸. Esto ocurre cuando se presenta una de dos circunstancias: "(i) que al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) que exista presentación de una solicitud por parte del accionante. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación – circunstancia (i)-; o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente –circunstancia (ii)"⁹ (Subrayado fuera del texto).

4.1. Por lo tanto, para efectos de alegar una posible vulneración del derecho de petición es presupuesto necesario bajo la segunda circunstancia que allegue prueba de haber presentado la respectiva petición.

4.2. Al respecto, la Corte sostuvo que: "Dentro de este contexto es claro que la violación de este derecho puede dar lugar a la acción de tutela, pero para que ésta prospere el afectado deberá si no demostrar, cuando menos afirmar, que no se le permite presentar la solicitud, que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente. No basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición está siendo quebrantado, es menester que respalde su afirmación con elementos que permitan comprobar su aserto, de modo que quien afirma que presentó una solicitud y no ha obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad demandada o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron su petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación. (Subrayado fuera del texto).

5. Ahora, en el caso objeto de estudio, nótese que la petición elevada por el accionante fue remitida a «*SOLUCIONESCLARO@claro.com.co*» [Ind. Exp. Electrónico 001Anexo1] de acuerdo con el documento aportado por el accionante, pero no aportó prueba que acreditara el acuse de recibido por parte de las accionadas, pese a que en el auto que admitió la presente acción de tutela, se le requirió para que allegara prueba que certificara la radicación del derecho de petición «**4. REQUERIR** al accionante para que en el término de tres (03) días, allegue documento que acredite la radicación de los derechos de petición ante COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA quienes actúan bajo la marca CLARO, DATA CREDITO y CIFIN.»¹⁰, requerimiento que no fue atendido por el accionante, evidenciando así, que las entidades accionadas, no tenían conocimiento del derecho de petición objeto de la acción.

⁵ Véase Real Academia Española en: <https://dle.rae.es/?id=A58xn3c> y Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoonline.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

⁶ Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones."

⁷ En la Sentencia T-013 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra, se definió el Internet como "el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada."

⁸ Ver sentencias T-490 de 2005, T-1130 de 2005, T-373 de 2005, T-147 de 2006 y T-108 de 2006

⁹ Sentencia T- 147 de 2006

¹⁰ Ind. Exp. Electrónico 007AutoAdmiteAccionTutela202100165.

6. En consecuencia, se deduce la inexistencia de la vulneración del derecho fundamental invocado por el accionante, ya que la prueba allegada por él no acredita que la accionada haya recibido efectivamente el derecho de petición.

6.1 En cumplimiento de los preceptos jurisprudenciales establecidos por la H. Corte Constitucional según los cuales Jorge Andrés Velásquez Garcés, debe demostrar que radicó la petición ante la accionada que, para el presente caso, debe ser un canal electrónico autorizado, con la documental aportada no acreditó que COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA quienes actúan bajo la marca CLARO, DATACREDITO y CIFIN, hayan recibido dicho pedimento, motivo por el cual se negará el amparo constitucional solicitado.

IV. Decisión

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cuarenta y Siete Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

Resuelve:

Primero. **NEGAR** el amparo constitucional que invocó **JORGE ANDRES VELASQUEZ GARCES** en contra de **COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO, DATACREDITO y CIFIN.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión judicial.

Segundo. **NOTIFICAR** esta determinación a la accionante y a la entidad encartada, por el medio más expedito y eficaz.

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

Comuníquese y Cúmplase


FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ