



*Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías*

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO TRECE PENAL MUNICIPAL CON
FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
BUCARAMANGA - SANTANDER**

Bucaramanga, Mayo Diecisiete (17) de Dos Mil Veintidós (2022).

Sentencia : 035
Radicado : 2022-00031
Accionante : Duván Alexis Peña Tamayo
Accionado : Claro S.A. -Comunicación Celular
Comcel S.A.

I. ASUNTO A RESOLVER:

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela instaurada por el señor Duván Alexis Peña Tamayo, en contra de Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., al considerar vulnerados los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data, trámite dentro del cual se vinculó de manera oficiosa a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A.

II. QUIÉN ES Y QUÉ INVOCA EL ACCIONANTE:

II.1. *El señor Duván Alexis Peña Tamayo, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.214.734.010 con dirección de notificación judicial en la calle 42 No. 19-90 de esta ciudad, celulares 3143072390 y 3008605924, e-mail fabi94_8@hotmail.com, interpone vía web acción de tutela y reclama la protección de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data, que a su criterio están siendo vulnerados por Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., trámite dentro del cual se vinculó de manera oficiosa a las entidades antes enunciadas.*

II.2. *Afirma el accionante, que cuando se encontraba en proceso para adquirir un crédito, se enteró que en las centrales de riesgo registra datos negativos reportados por Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A.*

II.3. *Refiere, que el 30 de marzo de 2022 elevó derecho de petición ante dicha entidad, solicitando remitir el contrato para revisar la firma y autorización del reporte ante centrales y copia de la notificación previa, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.*

II.4. *Refiere, que el 23 de abril de 2022 recibió respuesta a su solicitud por parte de la entidad accionada, sin embargo, no se le adjuntó el contrato ni la notificación previa al reporte y persiste el dato negativo en centrales de riesgo.*

II.5. *Pretende que a través del mecanismo constitucional se tutelen los derechos fundamentales invocados y en consecuencia, se ordene a Claro S.A. -Comunicación*

*Calle 34 No. 11-22 Of. 119 - Bucaramanga - Teléfono 6520043 Ext. 4580
Correo electrónico: j13pmfcgbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co*



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Celular Comcel S.A., expedir copia del contrato y de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, así como eliminarlo de las centrales de riesgo, dar aplicación al artículo 1.3.1. de la Resolución 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, y abstenerse en adelante de hacerlo, salvo frente a nuevas obligaciones que se llegaren a adquirir.

II.6. *Allega como elementos de prueba los siguientes documentos en medio magnético: (i) derecho de petición calendado 30 de marzo de 2022; (ii) información reportada ante Datacrédito; (iii) cédula de ciudadanía; (iv) constancia de pago; (v) respuesta emitida por la Gerencia de Gestión PQRS de Claro.*

III. ACTUACIÓN PROCESAL:

III.1. Trámite del Despacho:

Avocado el conocimiento del trámite tutelar¹, se dispuso vincular a Claro S.A.- Comunicación Celular Comcel S.A. y de manera oficiosa a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., librando los oficios correspondientes² a fin de que ejercieran el derecho de defensa y contradicción, notificación que se surtió vía correo electrónico.

III.2. Respuesta de CIFIN S.A:

III.2.1. *El abogado Juan David Pradilla Salazar, actuando como apoderado general de Cifin S.A.S. -TransUnión-³, manifestó, que la entidad en calidad de operador de bases de datos desconoce el contenido y las condiciones de la ejecución de los mismos, por ello no es la responsable de la información reportada. Además, de conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008, las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información. Tal modificación no puede ser realizada por el operador de la información de manera unilateral, ya que ello lesionaría el principio de calidad de la información contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008. Igualmente señaló que:*

III.2.2. *Según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios revisada el día 5 de mayo de 2022 a las 11:46:24 horas, a nombre del señor Duván Alexis Peña Tamayo, frente a la entidad Claro Soluciones Móviles, no se observan datos negativos que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia. Como prueba de lo anterior, remite una impresión del reporte de información comercial.*

III.2.3. *Debe exonerarse y desvincularse de la acción de tutela a CIFIN S.A.S., toda vez que: (i) la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información; (ii) el operador de la información no es el responsable del dato reportado por la fuente; (iii) no hay dato negativo en el reporte censurado por el accionante; (iv) el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea*

¹ Folio 27.

² Folios 28 a 33.

³ Folios 34 a 41.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

requerido por las mismas; (v) la entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo; (vi) la petición que se alega vulnerada no fue presentada ante CIFIN.

III.3. Respuesta de Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A:

III.3.1. La señora Viviana Jiménez Valencia, Representante Legal de Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.⁴, refirió que el señor Duván Alexis Peña Tamayo suscribió con la entidad la obligación No. 1.18994702 con fecha de activación el 8 de febrero de 2019, consistente en un plan o paquete Queen S Lite Mx Sm BL, modalidad pospago, con desactivación el 14 de abril de 2019. Adicionalmente, acotó que:

III.3.2. La obligación presentó mora en el pago de las facturas de los meses de febrero a marzo de 2019 y el titular realizó el pago el 18 de noviembre de 2021, por lo que se actualizó la obligación en centrales de riesgo como pago voluntario sin histórico de mora, conforme a la favorabilidad otorgada en la respuesta a la PQR 12022100737.

III.3.3. En la grabación del contrato se encuentra la autorización que otorgó el tutelante a COMCEL S.A para verificar, procesar, administrar y reportar toda la información pactada en el contrato y la correspondiente al manejo de las obligaciones.

III.3.4. La entidad notificó al accionante previo al reporte en centrales de riesgo, mediante misiva del 15 de abril de 2019, en la que se le indicó que el saldo ascendía a \$40.329,02 por concepto de capital e intereses de servicios de telecomunicaciones.

III.3.5. Mediante comunicación GRC 2022214475-2022 de fecha 22 de abril de 2022, Comcel S.A. dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el señor Duván Alexis Peña Tamayo y concedió favorabilidad. De acuerdo con el acta de envió y entrega de correo electrónico, el mismo tiene lectura del mensaje, el 23 de abril de 2022 a las 11:17:41. A su vez, mediante comunicación GRC 2022 de fecha 6 de mayo de 2022, la entidad respondió nuevamente la petición objeto de tutela.

III.3.6. Solicita negar la acción de tutela, al considerar que desaparecieron las razones de hecho y derecho que dieron origen a su interposición.

III.4. Respuesta de Datacrédito -Experian Colombia S.A:

III.4.1. La abogada Jennifer Julieth Robles Quebraholla, actuando en calidad de apoderada de Experian Colombia S.A.⁵, sostuvo que la historia de crédito del accionante expedida el 6 de mayo de 2022, reporta la siguiente información:

INFORMACION BASICA		NOFÑ599
C.C #01214734010 () PEÑA TAMAYO DUVAN ALEXIS VIGENTE	EDAD 22-28 EXP.14/05/05 EN MEDELLIN	DATACREDITO [ANTIOQUIA] 06-MAY-2022

⁴ Folios 42 a 62.

⁵ Folios 63 a 104.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

III.4.2. *Aclara que el señor Duván Alexis Peña Tamayo no registra en su historial ninguna obligación y por tanto, ningún dato de carácter negativo respecto de la obligación adquirida con Comcel S.A. -Claro Soluciones Móviles.*

III.4.3. *La obligación de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo está en cabeza de la fuente de la información y no del operador. Experian Colombia S.A. se limita a realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes.*

III.4.4. *La entidad no tiene conocimiento del motivo por el cual Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., no le ha dado respuesta de fondo a la petición presentada por el accionante. El operador de la información es ajeno al trámite y respuestas que la entidad le da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que existe o existió entre dicha entidad y el accionante.*

III.4.5. *Solicita negar el amparo deprecado, toda vez que son las fuentes y no el operador, son las llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito.*

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

IV.1. Problema Jurídico a Resolver:

Consiste en determinar si en el subjuice se están conculcando los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data del señor Duván Alexis Peña Tamayo, por parte de Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., al no otorgar respuesta de fondo la primera entidad, a la solicitud elevada el 30 de marzo de 2022, ni expedir copia del contrato y de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, así como eliminarlo de las centrales de riesgo y abstenerse en adelante de hacerlo.

IV.2. Tesis del Despacho:

Esta instancia considera que no existe vulneración alguna a las garantías fundamentales del actor, como quiera que previo a la interposición de la demanda de amparo recibió respuesta favorable a su pedimento y no existe dato negativo alguno en centrales de riesgo, por cuenta de la obligación adquirida con Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A.

IV.3. Argumentación Jurídica:

La acción de tutela fue consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, como uno de los medios de protección y aplicación de los derechos fundamentales, que confiere a su titular la facultad de recurrir a las autoridades judiciales, con el fin que éstas tomen las medidas necesarias para la protección de un derecho considerado constitucionalmente como fundamental.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

El artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se reglamentó el artículo 86 de la Constitución Política, establece que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señala dicho decreto.

La procedencia del amparo constitucional debe ser valorada por el Juez y está determinada por: (i) la legitimación en la causa; (ii) la subsidiariedad, esto es, que solo opera ante: (a) la inexistencia de otro medio de defensa judicial; (b) cuando a pesar de existir otro mecanismo judicial este no resulta idóneo ni eficaz para otorgar el amparo solicitado; (b) la ocurrencia de un perjuicio irremediable; y (iii) la inmediatez, que se traduce en que el lapso de tiempo transcurrido entre los hechos que dan origen a la tutela y la interposición de la misma resulte razonable⁶.

IV.3.1. El Derecho de Petición:

El derecho de petición es una garantía fundamental de aplicación inmediata, consagrada en el artículo 23 de la Carta Política, que brinda la facultad a toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener de ellas una pronta resolución.

En la sentencia T-1160A de 2001, se relacionaron las características generales del derecho de petición, así:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el

⁶ Sentencia T-546 de 2016.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamenta.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. (...)

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición”.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”⁸

En el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Presidente de la República, se expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020⁹, en cuyo artículo 5 se dispuso ampliar el término señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria -declarada desde el 12 de marzo de 2020 y actualmente hasta el 30 de junio de 2022-¹⁰.

Así las cosas, salvo norma especial y en tanto no se trate de solicitudes relativas a la efectividad de derechos fundamentales, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción y estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción; (ii) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Sometido a control constitucional, el Alto Tribunal declaró exequible condicionado el artículo 5 del Decreto 491, bajo el entendido de que la ampliación de términos que

⁷ M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

⁸ Sentencia T-377 de 2000, MP: Alejandro Martínez Caballero.

⁹ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

¹⁰ Mediante Resoluciones No. 385, 844, 1462, 2230 de 2020; 0222, 738, 01315 y 1913 de 2021, 304 del 23 de febrero de 2022 y 666 del 28 de abril de 2022, expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes¹¹.

*Es importante señalar, que **una cosa es el derecho de petición y otra el derecho a lo pedido**, correspondiendo al Juez de Tutela, en caso de ser procedente, amparar el primero de éstos, pues el derecho a lo pedido tiene que ver con el asunto que se discute, lo cual es competencia de la entidad accionada. En torno a este aspecto, el Tribunal Constitucional desde antaño, precisó:*

"(...) no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos, para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.)¹².

Así las cosas, la respuesta al derecho de petición además de ser oportuna, debe comprender y resolver de fondo lo pedido, esto es, el asunto que se plantea, como quiera que no se admitan respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto está en trámite, en revisión o no es posible acceder a la información. Aunado a lo anterior es pertinente precisar, que el derecho de petición sólo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo, lo cual significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. Sobre la obligación y el carácter de la notificación debe señalarse, que esta debe ser efectiva, es decir, real, verdadera y que cumpla con el propósito de que sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación radica en cabeza de la entidad a la cual se dirige el pedimento, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

IV.3.2. El Derecho al Hábeas Data:

El artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, precisa los casos en los cuales es procedente la acción de tutela, cuando se invoca contra un particular para la protección del derecho al Hábeas Data, así:

"ARTÍCULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

(...)

¹¹ Ibidem.

¹² Sentencia T-242 de 1993.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

"6. Cuando la entidad privada sea aquella **contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data** de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución." (Énfasis fuera del texto original).

El artículo 15 de la Constitución Política Colombiana consagra el derecho al hábeas data de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 15. 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..."

A su turno, el artículo 16 de Ley 1266 de 2008¹³ prevé herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que reposan en las bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, a saber:

"I. Trámite de consultas. Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO. *La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.*

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:*

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá

¹³ 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.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. 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.

5. 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.

6. 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 mérito¹⁴.

Finalmente, el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012¹⁵ dispone que el titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión puede presentar un reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de la información.

En atención al carácter subsidiario de la acción de tutela y los referentes normativos expuestos en precedencia, la jurisprudencia constitucional ha decantado como regla

¹⁴ Ibidem.

¹⁵ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

general de procedencia de la demanda de amparo, el agotamiento del recurso principal al alcance del afectado, que corresponde a la solicitud de rectificación, previo a la interposición del mecanismo constitucional¹⁶.

IV.4. El Caso Concreto:

En el subjuice, el señor Duván Alexis Peña Tamayo, actuando en nombre propio acude al mecanismo tutelar, como quiera que a su juicio Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A. se encuentra vulnerando los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data, al no otorgar respuesta de fondo frente a la solicitud elevada el 30 de marzo de 2022, ni expedir copia del contrato y de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, así como eliminarlo de las centrales de riesgo y abstenerse en adelante de hacerlo. Al trámite constitucional se vinculó de manera oficiosa a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A.

Frente a los requisitos para la procedencia de la acción constitucional se observa, que el accionante está legitimado para ejercerla, pues es el titular de los derechos fundamentales reclamados. Así mismo, la solicitud de amparo cumple el requisito de inmediatez, en la medida que se interpuso en un término razonable, pues desde la fecha en que la entidad accionada emitió respuesta a la petición presentada por el actor -22 de abril de 2022¹⁷ la cual cataloga como incompleta, a la de formulación de la acción de tutela -4 de mayo de 2022¹⁸, transcurrió menos de un mes.

Añádase a lo anterior, que el ejercicio del derecho de petición en este caso particular, persigue la actualización de la información crediticia del actor en las centrales de riesgo en torno a una obligación adquirida con Claro S.A.- Comunicación Celular Comcel S.A. y ante la presunta ausencia de respuesta de fondo por parte de la fuente a la solicitud que en ese sentido elevó el accionante, claro surge que en este momento no cuenta con otro mecanismo idóneo y eficaz para lograr que se atienda su requerimiento, razón por la cual se encuentra cumplido el presupuesto de subsidiariedad y agotada la exigencia previa a la interposición de la demanda tutelar para invocar la protección al hábeas data, a la luz de lo previsto en el numeral 6 del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

Superado el anterior análisis, se procederá al estudio de la vulneración a los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data del señor Duván Alexis Peña Tamayo, teniendo en cuenta los elementos de prueba allegados y las respuestas emitidas durante el trámite constitucional.

IV.4.1. Frente a la presunta vulneración al derecho de petición:

Según se advierte del acopio probatorio, el 30 de marzo de 2022¹⁹ el accionante formuló petición ante Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., en razón a que le figuraban datos negativos reportados por esa entidad, encaminada a solicitar la entrega de la siguiente documentación e información: (i) el contrato que suscribió con la entidad; (ii) la autorización para el reporte de información en centrales de

¹⁶ Ver al respecto Sentencia T-139 de 2017.

¹⁷ Folios 11 a 18.

¹⁸ Folio 1.

¹⁹ Folios 19 a 22.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

riesgo, de conformidad con los artículos 6 literal 2.3 y 8.5 de la Ley 1266 de 2008; (iii) la notificación previa al reporte negativo; (iv) si la entidad no ostenta la obligación, remitirla a quien compete de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015; (v) en caso de que la obligación haya sido vendida, cedida o por cualquier trámite entregada a otra entidad, expedir copia de la notificación de la cesión para que surta efectos, de conformidad con el artículo 888 del Código Civil; (vi) informar y comprobar la fecha en que se hizo el reporte; (vii) en el evento en que se haya realizado la notificación previa por un medio distinto, demostrar que así se estableció entre las partes; (viii) explicar si la entidad cumple lo reglado en los artículos 4.A y 8.1 de la Ley 1266 de 2008, esto es, si la información es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; (ix) indicar cuál es la finalidad del tratamiento de datos personales, si esto le fue informado previamente y en caso afirmativo, demostrarlo; (x) cómo se da cumplimiento al artículo 8.2. de la Ley 1266 de 2008; (xi) informar a las centrales de riesgo que el dato se encuentra en discusión y en caso de resolver el pedimento de manera favorable a sus pretensiones, eliminar el reporte inmediatamente y probar esa actuación; (xii) demostrar si como titular estaba obligado a autorizar el tratamiento de datos personales; (xiii) indicar cómo se le informó y explicó los requisitos generales para la recolección de datos personales y su finalidad; (xiv) revocar y suprimir la autorización de datos personales; (xv) si los datos fueron recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013, precisar la forma en que fueron obtenidos; (xvi) señalar y comprobar qué política de tratamiento de datos maneja la entidad; (xvii) demostrar qué aviso de privacidad maneja la entidad; (xviii) acreditar qué procedimiento se tiene para la actualización, supresión, rectificación y revocatoria de datos personales y dónde están publicados para su acceso al usuario; (xix) puntualizar qué medidas razonables ha adoptado la entidad para asegurar la veracidad de los datos personales; (xx) mencionar y comprobar quién es el encargado del área de protección de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013; (xxi) exponer y soportar qué medidas apropiadas ha implementado la entidad para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013; (xxii) exhibir la información mínima que contiene el registro nacional de base de datos, de conformidad con lo ordenado en el artículo 5 del Decreto 886 de 2014; (xxiii) dar a conocer la finalidad de la base de datos, de acuerdo a lo estatuido en el artículo 9 del Decreto 886 de 2014; (xxiv) tramitar y dar respuesta a la solicitud en 10 días hábiles; (xxv) en caso de que la obligación haya permanecido insoluto por más de 14 años, dar aplicación a lo establecido en el artículo 1.6. literal C de la Resolución 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio; (xxvi) señalar ante cuál o cuáles centrales de riesgo reporta la entidad la información crediticia; (xxvii) demostrar la eliminación del dato negativo en centrales de riesgo; (xxviii) si la obligación lleva más de 8 años eliminarla de manera inmediata de centrales de riesgo; (xxix) si la obligación en mora es igual o inferior al 15% de un salario mínimo, comprobar que enviaron dos notificaciones previas al reporte; (xxx) actualizar y aumentar el puntaje de manera inmediata al eliminar el reporte; (xxxi) responder la solicitud en el término previsto en el artículo 7 de la Ley 2157 de 2021; (xxxii) aplicar el artículo 9 de la Ley 2157 de 2021.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

En respuesta a dicho petitum, el área de Servicio al Cliente de Comcel -Claro S.A. emitió el comunicado GRC-2022214475-2022 del 22 de abril de 2022²⁰, que fue enviado al interesado de manera previa a la formulación de la acción de tutela, a través de correo electrónico de la misma fecha. En dicha masiva, se le informó al peticionario lo siguiente:

- (i) Se adjunta copia de la obligación No. 1.18994702.*
- (ii) Mediante suscripción del contrato se otorgó la autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel, así "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 de mis obligaciones con Comcel S.A."*
- (iii) La notificación del reporte en centrales de riesgo fue realizada de acuerdo a lo establecido en la regulación vigente, sin embargo, se encontró que la guía de entrega de la notificación del reporte presenta inconsistencia, razón por la cual no se puede comprobar que en efecto, se cumplió con ello.*
- (iv) El caso tramitado por la compañía bajo la actuación de Comcel S.A. se ajusta a la ley y al contrato, y no constituye causal de incumplimiento del contrato, pes se adecúa a la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021.*
- (v) La obligación No. 1.18994702 no se ha vendido.*
- (vi) El reporte se generó en abril de 2019.*
- (vii) La aceptación del reporte se dio vía electrónica por medio del contrato que se adjunta.*
- (viii) Comcel S.A. garantiza que la información que suministra en las bases de datos sea veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y se realiza de acuerdo con los pagos que efectúa el usuario.*
- (ix) (x) y (xi) La actuación de Comcel S.A. se ajusta totalmente a la Ley y al contrato, y no existe causal de incumplimiento del contrato, pues se está dando cabal cumplimiento a la Ley de Hábeas Data y demás establecidas por los organismos de control y la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- (xii) a (ix) A través de la suscripción del contrato se otorgó la autorización para reportar toda la información derivada del manejo de la obligación adquirida con Comcel S.A., la cual se encuentra seguida de la firma del suscriptor, así: "autorizo de manera expresa e irrevocable a Comcel S.A. para que verifique, procese, administre y reporte toda la información*

²⁰ Folios 11 a 18.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

consignada en este documento, así como la correspondiente al manejo de mis obligaciones con Comcel S.A.”.

Los datos personales de los usuarios no son publicados por Comcel S.A., toda vez que son de carácter confidencial y por tanto, se garantiza su reserva, sin embargo, es necesario tener en cuenta que la entidad se rige por la Ley 1581 de 2012. Adicionalmente, todos los asesores de atención a clientes telefónicos y personalizados están altamente capacitados para resolver cualquier inquietud y brindar soporte permanente a los usuarios.

(xxi) a (xxiii) La compañía está ampliamente capacitada y ha tomado las medidas necesarias para el cumplimiento de las Leyes 1581 de 2012, 1266 de 2008 y 2157 de 2021, no obstante, dichos procesos hacen parte de los trámites internos no disponibles para los clientes.

(xxiv) y (xxxii) Igualmente, teniendo en cuenta el artículo 2.1.24.3. de la Resolución 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para efectos de responder las peticiones, quejas y recursos, los proveedores cuentan con un término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación.

(xxv) La obligación no está insoluta, dado que el reporte se genera para el mes de marzo de 2020, donde de acuerdo a la ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021, podrá mantenerse 5 años el dato negativo.

(xxvi) El reporte se genera en Datacrédito y CIFIN.

(xxvii) Se validó el pago realizado el 18 de noviembre de 2021 en la obligación No. 1.18954702 ante las centrales de riesgo. Dado que no se puede demostrar la notificación previa al reporte, se procedió a realizar los ajustes correspondientes y se actualizó la obligación como pago voluntario sin histórico de mora.

(xxviii) La obligación lleva desde el mes de abril de 2019 reportada, por lo cual no acumula 8 años de reporte negativo.

(xxix) El reporte se genera antes de entrar en vigor la Ley 2157 de 2021.

(xxx) y (xxxiii) De acuerdo con las validaciones generadas a la obligación No. 1.18994702, será actualizada como pago voluntario sin histórico de mora.

Ahora bien, con posterioridad al inicio del presente trámite constitucional, Claro S.A. Comunicación Celular Comcel S.A. procedió a brindar nueva respuesta al señor Duván Alexis Peña Tamayo, mediante comunicado GRC 2022 del 6 de mayo de 2022²¹, en el que además de reiterar su pronunciamiento frente a los 32 numerales que componen la solicitud, indicó que la obligación No. 1.18994702 presentó mora en febrero de 2019 y se notificó en marzo de 2019, adjuntando el soporte correspondiente para su verificación. Sin embargo,

²¹ Folios 53 a 57.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

aseguró que de acuerdo a la favorabilidad otorgada en la PQR 12022100737, dicha obligación se encuentra actualizada como pago voluntario sin histórico de mora ante centrales de riesgo.

En igual sentido, anexó el documento que se elaboró y publicó por primera vez referente a las políticas de tratamiento de datos personales, que puede ser consultado 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 para su respectiva verificación.

En ese orden de ideas, estima el Despacho que en el asunto bajo estudio, no existió vulneración alguna al derecho fundamental de petición del señor Duván Alexis Peña Tamayo, por parte de Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., toda vez que según se reseñó, de manera previa a la formulación de la acción de tutela y encontrándose dentro del término de ley, otorgó respuesta de fondo a la solicitud elevada por aquel el 30 de marzo de 2022, pues desde entonces, tan solo transcurrieron 15 días hábiles hasta la emisión de la respuesta el 22 de abril de 2022, aunado a lo cual se vislumbra que dicha contestación resulta plena, suficiente, congruente, objetiva frente a lo solicitado por el accionante en cada uno de los numerales e incluso favorable a sus pretensiones, estableciéndose por demás, que el interesado fue notificado en debida forma sobre la resolución de su pedimento.

Por lo anterior, se negará la demanda de amparo formulado por el señor Duván Alexis Peña Tamayo, en contra de Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A., al no evidenciarse afectación alguna a su derecho fundamental de petición.

IV.4.2. Respetto del reporte negativo en centrales de riesgo:

*En lo que toca con este asunto, tampoco se advierte trasgresión a los derechos fundamentales al debido proceso y hábeas data del señor Duván Alexis Peña Tamayo, en la medida en que según los informes rendidos por Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., **su historial crediticio no presenta datos negativos en relación con obligaciones adquiridas con Claro S.A. -Comunicación Celular Comcel S.A.**, lo cual se infiere obedece a la favorabilidad otorgada por esta entidad, en relación con la solicitud de actualización de la información en centrales de riesgo, plasmada en el comunicado GRC-2022214475-2022 del 22 de abril de 2022²².*

*Aunado a lo anterior, véase que no existe elemento de convicción alguno que acredite que para la fecha de interposición de la acción de tutela -4 de mayo de 2022-, el accionante continuaba reportado en centrales de riesgo, pues el historial allegado por el tutelante²³ da cuenta exclusivamente del registro de la obligación terminada en **4702 en estado "pago vol mx 120", razones suficientes para negar el amparo deprecado en ese sentido.*

²² Folios 11 a 18.

²³ Folio 23.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertencientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Finalmente, se dispone desvincular del presente trámite a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., al no existir por su parte, vulneración a los derechos fundamentales del accionante.

Sin más consideraciones, el Juzgado Trece Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bucaramanga, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución:

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela formulada por el señor Duván Alexis Peña Tamayo, en contra de Claro S.A. Comunicación Celular Comcel S.A., según las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: DESVINCULAR del presente trámite a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., según las razones expuestas en antecedencia.

TERCERO: Si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, al tenor del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, por Secretaría, efectúese el trámite para el envío digital de las piezas procesales requeridas a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio de 2020.

CUARTO: Notifíquese la presente decisión a través de los correos electrónicos dispuestos para notificaciones judiciales de las partes, atendiendo las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del Covid 19, dejando constancia en el expediente de la actuación desplegada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE:

La Juez,



MAIBY LISSETTE GONZÁLEZ QUINTERO