

ACCION DE TUTELA

RAD. : 08001405301020220002000

ACCIONANTE: PAULA VILLANUEVA LLERENA

ACCIONADO: CLARO S.A. Y OTROS

BARRANQUILLA, MARZO SIETE (7) DE DOS MIL VEINTIDOS (2022).

ASUNTO A TRATAR:

Dentro del término previsto procede el despacho a fallar la presente acción de tutela impetrada por PAULA VILLA NUEVA LLERENA en contra de CLARO S.A. y Otros, por la presunta vulneración al derecho fundamental de buen nombre, igualdad y habeas data, consagrados en la Constitución Nacional.-

ANTECEDENTES:

Señala la accionante, que los hechos que fundamentan la violación a sus derechos constitucionales fundamentales son:

Que constituyo un crédito de consumo con la sociedad accionada COMUNICACIONES CELULARES S.A. COMCEL S.A.

Que presento derecho de petición contra la entidad COMUNICACIONES CELULARES COMCEL S.A. el día 9 de diciembre de 2021, presentado en la página de PQR de la entidad accionada.-

Que ha la fecha no ha obtenido respuesta a su petición presentada, transcurrido mas del tiempo que establece el decreto 491 de 2020, en el artículo 5.-

En el derecho de petición solicitaba, copia legible del título valor o pagare y contrato que acredite dicha obligación, aunado a esto, autorización para consultar y reportar datos financiero ante las entidades DATA CREDITO, EXPEDIAN Y CIFIN-TRANSUNIKON, comunicación previa al soporte negativo como lo estipula la ley 1266 de 2008 en su artículo 12.

DESCARGOS DE LA ENTIDAD ACCIONADA:

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA, en su calidad de representante legal de la sociedad COMUNICACIONES CELULARES S.A. COMCEL S.A., manifiesta : Que PAULA MARCELA VILLANUEVA LLERENA identificada con la cedula No.1143378491, suscribió con COMCEL S.A. el contrato No. 98765200002719374, el día 5 de marzo de 2021, por la compra de un equipo financiado, que presenta mora de 120 días.-

Que el reporte de la obligación ante las centrales de riesgo es el No. 9876520002719374, por presentar mora en el pago desde el mes de mayo de 2021, por valor de \$530.679.00., que por la obligación No. 9876520002945797, presenta mora desde el mes de mayo por un valor de \$4.188.804.00., por la obligación 136305981, presenta mora en el pago desde el mes de abril de 2021, por valor de \$829.112.78, por la obligación 9876522222812914, presenta mora en el pago desde el mes de octubre de 2021, por valor de \$251.702.00.

Que en dicho contrato se encuentra la autorización que otorgó la tutelante a COMCEL S.A. para verificar, procesar, administrar y reportar toda información pactada en el contrato correspondiente al manejo de las obligaciones.-

COMCEL S.A., notifico a la tutelante previo al reporte ante las centrales de riesgo.

Que mediante comunicación GRC2022 de fecha 21 de enero de 2022, COMCEL S.A. dio respuesta al derecho de petición presentado con la tutela.

MIGUEL AGUILAR CASTAÑEDA, en su condición de apoderado judicial de la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A., manifiesta que la tutela no esta llamada a prosperar contra EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO, toda vez que este operador de información no es responsable de solicitar a titular autorización.-

Que no obstante las consideraciones de la tutelante, los datos negativos reportados fueron suministrados por la sociedad CLARO SOLUCIONES MOVILES, para su inclusión en la historia de crédito del accionante, que EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO, solicitó a CLARO SOLUCIONES MOVILES, certificación sobre la autorización otorgada por el titular para la administración de su información financiera y que ha realizado las actualización que corresponde de acuerdo con los reportes allegados por CLARO SOLUCIONES MOVILES.-

NEYIRETH BRICEÑO RAMIREZ, Actuando en calidad de coordinadora de grupo de gestión judicial de la SUPER INDUSTRIA Y COMERCIO, manifiesta que : de conformidad con lo establecido en la ley 1266 de 2008, le fue otorgado a esta superintendencia facultades propias para el control y verificación de cumplimiento de las disposiciones generales para la protección de derechos de habeas data por parte de las entidades publicas y privadas.-

Así las cosas, una vez la SIC tuvo conocimiento de los hechos denunciados en la acción de tutela, le dio traslado a la dirección de investigación de protección de datos personales de esta entidad, dicha dependencia señalo que la accionante no ha presentado ante esta SUPERINTENDENCIA, queja alguna por los hechos señalados en el escrito de tutela, ahora, toda vez que la señora PAULA VILLANUEVA LLERENA pretende se le amparen sus derechos fundamentales de habeas data, por la vía jurisdiccional, esta entidad pierde competencia para pronunciarse al respecto y en consecuencia será el señor juez de tutela que deberá pronunciarse sobre el particular.-

COMPETENCIA:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1.991, este Despacho Judicial, resulta competente para conocer del amparo invocado, por ocurrir en esta ciudad los hechos que la motivan, lugar donde este Juzgado ejerce su Jurisdicción Constitucional.

LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: “Que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública...”

“...Esta acción sólo procederá cuando el interesado no tenga otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Consagra la Constitución, en su artículo 23, el derecho fundamental de petición en los siguientes términos:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Este derecho, ha sido objeto de múltiples pronunciamientos por parte de la Corte Constitucional, sin embargo, es destacable el efectuado en Sentencia de Tutela No. T-377 de 2000, en la cual se precisan algunos criterios básicos de este derecho, 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.*

Asunto jurídico a decidir.-

De conformidad a los hechos narrados por el accionante, se debe establecer si la entidad accionada CLARO S.A.. ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora PAULA VILLANUEVA LLERENA.-

En el asunto bajo estudio, se observa que la petición específica de la actora, es la obtención de una respuesta de fondo a lo pedido, solicitar.-

En el archivo 08 contestación Claro, mediante escrito presentado en el correo del juzgado el día 21 de enero de 2022, a folios 13 – 20, da cuenta de la información solicitada por la accionante en el derecho de petición, y a folios 23 a 34, del mismo archivo existe escrito con membretes de la empresa accionada, CLARO S.A., dirigidos a la señora PAULA MARCELA LLERENA VILLANUE, de fecha 21 de enero de 2022, suministrando toda la información requerida por la accionante.-

Sin embargo, no hay constancia de que tal respuesta hubiere sido entregada al correo electrónico suministrado con la petición, es decir interjuridsolutions@gmail.com, razón por la cual mal puede considerarse, como lo hizo el juez ad-quo, que estamos en presencia de un hecho superado, razón por la cual su decisión en este punto debe ser revocada.-

Otro tanto puede decirse hace al amparo del derecho al habeas Dayá; desconociendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, consideró de manera errada que la tutela no es procedente para amparar este derecho.

La Corte Constitucional exige ciertos condicionantes para el reporte del dato. En sentencia T 017 de 2011 señaló:

“5. Condiciones en las que procede el reporte del dato negativo a las centrales de riesgo

Esta Corporación ha señalado que para que proceda el reporte negativo a las centrales de riesgo se deben cumplir con dos condiciones específicas. La primera de ellas, se refiere a la veracidad y la certeza de la información, y la segunda, a la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo.¹ Lo cual también comprende que el mismo le sea informado a su titular con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros.²

...

En segundo término, tal y como quedó expuesto, otro de los requisitos para que proceda de forma legítima el reporte de datos en las centrales de riesgo financiero, consiste en la autorización expresa y específica del titular de la información que ha sido registrada en las bases de datos.

Dicha autorización debe ser libre, previa, expresa, escrita y proveniente del titular del dato para que el reporte de una información financiera sea legítimo y la misma se encuentra asociada con la oportunidad que le asiste al titular del dato para rectificar o actualizar la información que sobre el se reporte en las centrales de riesgo. Frente al particular la Corte, señaló:³

“El consentimiento del titular de la información sobre el registro de sus datos económicos en los procesos informáticos, debe estar aunado a la necesidad de que aquel cuente con oportunidades reales para ejercer sus facultades de rectificación y

1 Véase, Sentencia T-168 del 8 de marzo de 2010. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

2 Véase, Sentencia T- 798 del 27 de septiembre de 2007. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

3 Ibidem

actualización durante las diversas etapas de dicho proceso, ya que resultan esenciales para salvaguardar su derecho a la autodeterminación informática”

De lo anterior se concluye, que la autorización que el interesado otorgue para disponer de su información, constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato.⁴ (Subrayas del juzgado).

Puntualmente, en lo que hace a la oportunidad de que el interesado conozca el dato que se reporta el artículo 12 de la ley 1266 de 2008 prescribe:

“ARTÍCULO 12. REQUISITOS ESPECIALES PARA FUENTES. Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta.

CLARO S.A., o COMCEL, presenta como prueba de haber comunicado a la accionante, el reporte previo, mediante constancias de empresa de correo digital, dando cuenta de notificaciones a la señora PAULA MARCELA VILLANUEVA LLERENA , al correo electrónico villanuevallerenapaulamarcela@gmail.com, bajo la afirmación de que ese correo fue suministrada por la tutelante en el contrato; sin embargo no se aporta ese contrato, como tampoco porción del del mismo, bajo la firma de la señora VILLANUEVA LLERENA, en el que se pueda apreciar que fue su deseo suministrar esa dirección de correo electrónico a la empresa tutelada.

Se allega archivo de audio en la que intervienen empleada de CLARO S.A., y quien dice llamarse PAULA MARCELA, suministrando esta última datos personales.- Sin embargo, a pesar de que la grabación indica que su duración fue

4 Ver, entre otras, las sentencias SU-082 de 1995, MP Jorge Arango Mejía y T-684 de 2006 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

de 16 minutos 45 segundos, sólo es audible hasta los 2 minutos y 42 segundos, lapso en el cual no suministra la tutelante el correo electrónico.-

En atención a lo anterior debe también revocarse la decisión del juez ad-quo, para conceder el amparo del derecho al habeas data.

En virtud de lo expuesto el JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE BARRANQUILLA, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR el numeral 1º., de la parte resolutive del fallo de fecha 28 de enero de 2022, proferido por el juzgado 10 Civil Municipal de Barranquilla, y en su lugar TUTELAR el derecho de PETICION, a PAULA MARCELA VILLANUEVA LLERENA, que fuera vulnerado por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, o CLARO S.A., en consecuencia, se ordena a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, o CLARO S.A., que en el término de tres (03) días contados a partir de su notificación de este fallo, ponga en conocimiento de la tutelante, al correo electrónico por ella suministrado, la respuesta a la petición por ella elevada 09 de diciembre de 2021.-.-

SEGUNDO. REVOCAR lo dispuesto en el numeral 2º., de la parte resolutive del fallo de fecha 28 de enero de 2022, proferido por el juzgado 10 Civil Municipal de Barranquilla, y en su lugar TUTELAR el derecho de HABEAS DATA, a PAULA MARCELA VILLANUEVA LLERENA, que fuera vulnerado por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, o CLARO S.A., en consecuencia, se ordena a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A, o CLARO S.A., que en el término de tres (03) días contados a partir de su notificación de este fallo, proceda a requerir la ELIMINACION, del reporte negativo correspondiente a PAULA MARCELA VILLANUEVA LLERENA, que reportara a los bancos de datos

TERCERO.- Notifíquese a las partes el presente proveído.

CUARTO:.- En caso de no ser impugnada esta sentencia, remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



**JAVIER VELASQUEZ
JUEZ**