



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

D.E.I.P., de Barranquilla, catorce (14) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

PROCESO	ACCIÓN DE TUTELA.
RADICACION	T.- 080014189014-2021-00230-01. S.I.-Interno: 2021-00064-L.
ACCIONANTE	ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS quien actúa mediante apoderado judicial.
ACCIONADO	CLARO COLOMBIA S.A.
DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS	HABEAS DATA, BUEN NOMBRE, A LA INTIMIDAD, AUTODETERMINACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMATIVOS Y PETICIÓN.

I.- OBJETO.

Procede el Juzgado a resolver el *recurso de impugnación* presentado por la parte accionante en contra la sentencia fechada **19 de abril de 2021** proferido por el **JUZGADO CATORCE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BARRANQUILLA**, dentro de la acción de tutela instaurada por la ciudadana **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS** quien actúa mediante apoderado judicial Jhonny Landinez Mercado contra **CLARO COLOMBIA S.A.**, a fin de que se le amparen sus derechos fundamentales de habeas data, buen nombre, a la intimidad, autodeterminación de los sistemas informativos y petición. -

II. ANTECEDENTES.

La accionante **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS** invocó el amparo constitucional de la referencia, argumentando que con fundamento en el derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Nacional, presentó sendas peticiones ante la sociedad **CLARO COLOMBIA S.A.**, el día 15 de marzo de 2021, solicitando la expedición de copias de documentos físicos exigidos por la Ley 1266 de 2008, modificada por Ley 1581 de 2012. Arguye el haber solicitado ante la entidad accionada, copia previa de la autorización al reporte ante las centrales de riesgo y copia de la notificación con veinte (20) días de antelación al reporte, después de haber sido informada mediante comunicado de preaviso, conforme lo exigen las normas señaladas.

Esgrime que, el objeto de la petición, consiste en que la accionada debía suministrar pruebas contundentes de la información requerida, de no disponer de ellas, que procediera con la eliminación del reporte negativo ante los operadores de información. Igualmente, alega que **CLARO COLOMBIA S.A.**, no le ha dado respuesta de fondo a la petición antes indicada.



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

III.- ACTUACIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Cumplido el trámite de rigor concerniente a la admisión de la acción de tutela mediante auto datado 09 de abril de 2021, se dispuso la notificación de la presente acción a la persona jurídica de derecho privado **CLARO COLOMBIA S.A.**, igualmente se ordenó la vinculación al presente trámite constitucional a los operadores de información **TRASUNION** antes **CIFIN** y **EXPERIAN COLOMBIA (DATA CREDITO)**.

• INFORME RENDIDO POR CLARO COLOMBIA S.A.

Viviana Jiménez Valencia actuando en calidad de representante legal de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. (CLARO COLOMBIA)**, en memorial calendado 13 de abril de 2021, rindió el informe solicitado.

Sostiene que, la tutelante **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS**, identificada con la Cedula de Ciudadanía No. 1.047.392.493, suscribió contrato/obligación 52034758 en el día 10 de diciembre de 2016 y fecha de desactivación 05 de abril de 2017, modalidad del servicio hogar. Agrega que, la obligación No. 52034758 presentó mora en el pago de las facturas correspondiente a los meses de marzo y abril de 2017, las cuales fueron canceladas el día 23 diciembre de 2020 y la aplicación de un ajuste por estrategia de cartera aplicado el día 23 de diciembre de 2020. A su vez, presenta cláusula de permanencia pendiente. Teniendo en cuenta lo anterior, a la fecha la obligación No. 52034758 registra como cartera recuperada cumpliendo permanencia de información.

Expone que, en el contrato referido se encuentra la autorización que otorga la hoy actora 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. Igualmente, que previo al reporte a las centrales de riesgo, COMCEL envió a la tutelante, la comunicación para que éste procediera a hacer el pago adeudado.

Alega que, mediante comunicación de fecha 07 de abril de 2021, COMCEL S.A., dio respuesta a las peticiones presentadas por la tutelante el día 15 de marzo de 2021. Conforme el acta de envío y entrega de correo electrónico, la misma tiene acuse de recibo el 7 de abril de 2021 a las 12:03:08.6., igualmente mediante comunicación GRC-2021 del 13 de abril de 2021, COMCEL dio nuevamente respuesta a las peticiones de la tutelante. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene acuse de recibo el 13 de abril de 2021 a las 08:14:07. Esgrime que por las razones de hecho y de derecho antes expuestas, solicita al despacho judicial negar y rechazar las pretensiones de la accionante.



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

• **INFORME RENDIDO POR CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN).**

Juan David Pradilla Salazar en su calidad de apoderado especial del operador de información **CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN)**, en memorial calendado 14 de abril de 2021, rindió el informe solicitado.

Alega que dicha sociedad, no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, de conformidad con el numeral 1° del Artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información. A su vez, los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, indican que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente, que según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, dicha entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, igualmente los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos. De otra parte, desconoce si ha operado la prescripción de la obligación reportada por la fuente y no es el juez natural competente para resolver ese asunto. Que la petición que se menciona en la tutela no fue presentada ante dicha entidad.

Arguye que, consultado el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios el día 14 de abril de 2021, siendo las 16:44:00 a nombre de **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS**, identificada con la Cedula de Ciudadanía No. 1.047.392.493 frente a la sociedad **CLARO COLOMBIA S.A.**, evidenció que milita Obligación No. 034758 con la sociedad citada, la cual se encuentra extinta y recuperada, luego de estar en mora, con un pago el día 23 de diciembre de 2020, por ende, el dato se encuentra cumpliendo permanencia hasta el día 16 de febrero de 2022. La explicación de por qué el reporte realizado a nombre de la parte accionante aún debe permanecer registrados, se entiende teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el artículo 2.2.2.28.3 del Decreto 1074 de 2015, normas que de manera expresa e imperativa regulan el tema de la permanencia de la información negativa, cuyo término será hasta de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida. Por lo que considera, que no se están conculcado los intereses superiores de la parte accionante y teniendo en cuenta que el operador de información solo se limita a dar cabal cumplimiento a las disposiciones normativas en dicha materia.

La central de riesgo DATA CREDITO – EXPERIAN COLOMBIA, no rindió informe.



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

IV. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El A-quo, mediante sentencia de fecha 19 de abril de 2021, no tuteló los derechos fundamentales invocados por la parte accionante.

Argumento el fallador de instancia que: *“Por lo tanto, no se observa vulneración a los derechos a un debido proceso, habeas data y defensa, invocados por el actor, toda vez que no se ha cumplido el plazo establecido en la Ley para la eliminación del dato negativo. Como tampoco al derecho de petición toda vez que la accionada le brindó una respuesta a la parte actora conforme a las documentales allegadas...”*

V. IMPUGNACIÓN Y SUS FUNDAMENTOS

La parte actora, inconforme con la decisión prenotada, impugnó el fallo de tutela citado, manifestando que la providencia controvertida no se ajusta a los hechos antecedentes que motivaron la acción de tutela ni al derecho impetrado, por error de hecho y de derecho, en el examen y consideración de la petición realizada y la negación por parte de la falladora de primera instancia en salvaguardar el pleno goce de sus derechos.

Alega que la sociedad **CLARO COLOMBIA S.A.**, no dio respuesta al derecho de petición invocado por la parte actora, considera que no fue remitida a la accionante ni al trámite tutelar, documento que acredite la notificación previa al reporte como exige la Ley 1266 de 2008.

VI. PARA RESOLVER, SE CONSIDERA:

La *acción de tutela* consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, es un mecanismo procesal complementario, específico y directo con el que cuentan los coasociados para la pronta y eficaz protección judicial de los derechos constitucionales fundamentales que en una determinada situación jurídica se vean seriamente amenazados o vulnerados. -

Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de tales derechos cuando quiera que éstos se vean afectados de modo actual e inminente. Es suplementario, porque su procedencia está supeditada a que no exista otro mecanismo legal con el cual se pueda conjurar esa amenaza o, existiendo, la inminencia del daño no permite mecanismo distinto a dicha acción por evidenciarse que de no actuarse con inmediatez, aquél se tornaría irreparable, es decir, la acción de tutela es una herramienta *supra legal*, que ha sido instituida para dar solución eficiente a situaciones de hecho generadas por acciones u omisiones de las



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

autoridades públicas o particulares, en los casos expresamente señalados.-

La jurisprudencia ha decantado sobre lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Nacional que dicha norma consagra tres (3) derechos fundamentales interdependientes: (i) el derecho a la intimidad personal, (ii) el derecho al buen nombre, y (iii) el derecho a conocer, actualizar y rectificar información personal, en atención al este último aspecto, la Corte Constitucional en providencia T-2016/167 con ponencia del Magistrado Dr. Alejandro Linares Cantillo lo siguiente:

*“(...) Con respecto a este último, **el derecho al habeas data, la jurisprudencia constitucional ha sido diversa respecto a qué tipo de información es susceptible de ser conocida, actualizada y rectificada.** Después del año 2002, esta Corporación reconoció que el **derecho de información comprende cualquier tipo de datos susceptibles de difusión y que sea considerada como información personal.**”*

*Ha sido definido el derecho al habeas data como **“aquél que otorga la facultad al titular de los datos personales, de exigir a las administradoras de los mismos 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.”** Por lo tanto, el titular de la información tiene derecho a solicitar (i) la actualización del dato, lo cual implica que éste tenga vigencia, entendida como que sea actual y, (ii) la rectificación del dato, es decir, que la información proveída corresponda con la realidad. Con todo, la información además de veraz e imparcial, debe ser completa, actual y oportuna para satisfacer la garantía constitucional.*

*32. La jurisprudencia constitucional ha establecido que el núcleo esencial del habeas data **está conformado por el derecho a la autodeterminación informática y por la libertad en general. En este orden de ideas, el habeas data faculta al titular de la información a controlar la inclusión de su información personal en bases de datos, debiéndose autorizar previamente dicha recolección y almacenamiento. A su vez, implica la posibilidad de los usuarios de conocer, actualizar y rectificar la información personal que haya almacenada en bases de datos...**” (Subrayado y negrilla por fuera del texto).*

Respecto a la inconformidad planteada por la accionante **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS**, esto es, a que la sociedad **CLARO COLOMBIA S.A.**, no ha accedido a rectificar ante las centrales de riesgo TRANSUNION (CIFIN S.A.S.) y EXPERIAN COLOMBIA (DATACREDITO), la información



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

financiera, en particular la eliminación del reporte negativo o desfavorable respecto de la obligación No. 52034758. El despacho atendiendo el lineamiento jurisprudencial citado en torno al derecho fundamental de habeas data, aprecia que dentro del material probatorio recaudado y según los informes rendidos en primera instancia, se tiene que la hoy accionante fungió como titular de dicha obligación, así mismo, la citada fuente de información mediante misivas electrónicas adiadas 07 y 13 de abril de 2021 remitidas al correo electrónico suministrado por la parte actora comercial.consultdatasyc@gmail.com, dio respuesta a las inquietudes allí planteadas referente a la obligación crediticia citada, en particular, que dicha obligación se encontraba “cancelada”. Esta falladora considera que la actuación desplegada tanto por la fuente de la información como la central de riesgo vinculada dentro de la presente acción de tutela, debe examinarse a la luz de lo dispuesto en el Art. 13 de la Ley 1266 de 2008:

“Artículo 13. *Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.*

*Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, **se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información.** El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados **a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.**” (Subrayado y negrilla por fuera del texto).*

De otro lado, la Corte Constitucional¹ en estudio de constitucionalidad de la norma citada estableció las reglas de la permanencia del reporte negativo ante los operadores de la información:

“(...) En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: (i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad

¹ Sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo...”

Concluye el despacho que las actuaciones efectuadas por **CLARO COLOMBIA S.A.**, (fuente de la información) junto a TRANSUNIÓN (antes Cifin) y EXPERIAN COLOMBIA (DATACREDITO) como operadores de datos, no han lesionado el interés jurídico de habeas data de la hoy accionante, en concordancia con el principio de veracidad y certeza que debe asumir la información objeto de reporte, pues se aprecia que los datos informados por la fuente accionada han sido ciertos, actualizados, comprobables y comprensibles para que haya procedido a emitir la novedad negativa censurada. Máxime, que no existe duda de la existencia de la obligación que fue asumida por la demandante **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS** y que existe constancia que la misma se encuentra en estado “cancelada” ante el operador de información CIFIN S.A. Por tanto, el reporte negativo y la permanencia de este en la base de datos es hasta el día 16 de febrero de 2022, el cual no quebranta los derechos constitucionales fundamentales invocados por el tutelante de conformidad con la exposición dada por el A-quo.

En lo que se refiere al interés fundamental de petición calendado 15 de marzo de 2021, se evidencia que la parte actora efectuó una serie de requerimientos a la sociedad accionada correspondientes a: (i) Copia física y detallada de los reportes; (ii) Monto de la deuda y fecha en que incurrió en mora; (iii) Copia de autorización dada por el titular de los datos; (iv) Copia de la cartera o estado actual de la obligación; (v) Copia de notificación previa con base en la norma vigente; (vi) De no existir la información solicitada, sírvase efectuar la actualización y eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo; (vii) Autorización para notificación a su correo electrónico o domicilio o residencia; (viii) Acuse de recibo de la fecha y hora de la información de los documentos allegados a su dirección de correos electrónicos, incluyendo extractos bancarios, referentes a la notificación previa de veinte (20) días previas al reporte negativo; (ix) Notificación del aviso de privacidad; (x) documento de recibo del desembolso de la obligación; (xi) Copia proyección de pagos de la obligación a su cargo; (xii) Notificación de la venta y/o cesión de la obligación; (xiii) Consulta ante los operadores de datos respecto a la no existencia del reporte negativo. Esta agencia judicial observa que en las comunicaciones electrónicas calendadas 07 y 13 de abril de 2021, se dan respuesta a las peticiones esbozadas por la peticionaria. Lo anterior, conforme a lo manifestado por el Alto Tribunal Constitucional en reiteración de jurisprudencia, en donde esbozó los parámetros mínimos que deben contener la respuesta a las peticiones planteadas:

*“(...) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. **Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente***



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

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...² (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

Teniéndose entonces, que es evidente a la fecha de adoptarse esta decisión, que no se observa una conculcación al interés fundamental de petición invocado por la accionante, por lo que esta operadora judicial comulgará con la decisión elucubrada por el juzgador de primera instancia.

En consecuencia, se confirmará integralmente la decisión materia de impugnación por la parte actora, tal y como se explicó en la parte motiva de este proveído. No obstante, si la hoy actora quiere ventilar inconformidades referentes a la obligación anteriormente relatada, cuenta con los mecanismos ordinarios de defensa judicial, los cuales puede ejercer ante el juez natural. En ese orden de ideas, se concluye que la promotora cuenta con instrumentos idóneos y eficaces para controvertir las actuaciones desplegadas por la sociedad accionada ante el respectivo administrador de justicia o las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales, lo anterior, en orden a los requisitos de subsidiariedad y residualidad del presente mecanismo constitucional.

Así las cosas, el **JUZGADO DIECISÉIS CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR el fallo de tutela calendarado **19 de abril de 2021** proferido por el **JUZGADO CATORCE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BARRANQUILLA**, dentro de la acción de tutela instaurada por la ciudadana **ROXANA PAOLA PEREZ CONTRERAS** quien actúa mediante apoderado judicial Jhonny Landinez Mercado contra **CLARO COLOMBIA S.A.**, de conformidad con las consideraciones decantadas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: Notifíquese esta sentencia a las partes en la forma más expedita, y comuníquese esta decisión al A-quo. -

² T-332 de 2015.



Rad. **080014189014-2021-00230-01.**
S.I.-Interno: **2021-00064-L.**

TERCERO: Dentro del término legalmente establecido para ello, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. -

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

MARTHA PATRICIA CASTAÑEDA BORJA.
La Juez.

(MB.L.E.R.B).