



San Andrés, Isla, Veintidós (22) de Noviembre de Dos Mil Veintitrés (2023)

RADICACIÓN: 88-001-4003-003-2023-00272-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ
TUTELADO: CLARO SOLUCIONES S.A.
VINCULADOS: DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA) CIFIN
– TRANSUNION

SENTENCIA No. 00133 -2023

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ, actuando en nombre propio y en contra de CLARO SOLUCIONES S.A.

2. ANTECEDENTES

La señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela basada en los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que el pasado 11 de octubre de 2023, elevó derecho de petición ante CLARO SOLUCIONES S.A.; y en vista de que la respuesta dada por la empresa accionada no resolvió completamente y de fondo su escrito petitorio, presenta esta acción de tutela.

Sostiene al mismo tiempo que, se han visto vulnerados sus otros derechos como son el Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ actuando en nombre propio solicita:

- 3.1.** Que se tutele el derecho fundamental de Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.
- 3.2.** Que se ordene a la accionada que, en el término de 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, sea eliminado cualquier huella del dato negativo que exista dentro de sus historiales crediticos en las centrales de riesgo por parte de los aquí accionados.
- 3.3.** Solicita se advierta a las entidades accionadas no volver a vulnerar los derechos fundamentales aquí amparados por este mecanismo constitucional y que actualicen la información de los clientes que reportan en la base de datos de acuerdo a como lo ordena la ley 2157 de 2021.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 00735-2023 de fecha tres (03) de Noviembre de Dos Mil Veintitrés (2023), se admitió la presente acción de tutela, ordenándose comunicarle a CLARO SOLUCIONES S.A., de la existencia de la presente acción con el fin de que contestara la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, contados desde la notificación del auto que admitió la presente acción.

En igual sentido, se ordenó vincular al presente trámite constitucional a DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, bajo los términos señalados en precedencia.

El anterior auto fue notificado mediante correo electrónico el día 03 de noviembre del año en curso, los soportes de la notificación reposan dentro del expediente electrónico archivo pdf No.06

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el termino de traslado, se observa que la apoderada general de la sociedad denominada CIFIN S.A.S. (TransUnion®), dio contestación señalando que, según la consulta al historial de crédito de la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ identificada con C.C No. 1.123.626.962, revisada el día 08 de noviembre de 2023 siendo las 11:47:52 respecto de la información reportada por la Entidad CLARO SOLUCIONES MÓVILES, como Fuente de información se encuentra lo siguiente:

- Obligación No. 263990, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 12, es decir, más de 360 días de mora, fecha de primera mora 14/05/2022 y con fecha de corte 30/09/2023.

Respecto al reporte desde que nació la obligación y de los últimos 4 y 10 años, es importante manifestar que este operador CIFIN S.A.S. (TransUnion®), posee la información actualizada a la fecha en la cual se ejecuta la consulta, debido a que la información en el reporte se modifica permanentemente (actualizaciones, eliminaciones y aplicación de permanencias de acuerdo con la Ley 1266 de 2008 que regula el derecho al hábeas data).

Por otro lado, la apoderada de EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATA CRÉDITO, dio contestación al trámite constitucional, solicitando que se declare la improcedencia de la acción constitucional de la referencia respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CRÉDITO, por cuanto este operador de la información no tiene legitimación material en el asunto de ciernes, toda vez que no está vulnerando o amenazando ninguno de los derechos invocados por la parte accionante, ni es la llamada a reconocer los derechos u obligaciones solicitados por el mismo, encontrándose por

completo carente de legitimación en la causa por pasiva en los términos del artículo 13 del Decreto 2591 de 1991.

Finalmente, vencido el termino de traslado de la presente acción constitucional, CLARO SOLUCIONES S.A. no dio contestación a la misma, pese a haber sido debidamente notificada al correo electrónico destinado para tal fin.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, este Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

“(…) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”. Lo anterior por ser la tutelada una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante

la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada en contra de una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago, por tanto, es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si CLARO SOLUCIONES S.A., amenaza o no, el derecho fundamental al Habeas Data, Buen Nombre, Petición, y Debido Proceso de la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ al no resolver de fondo el derecho de petición radicado el 11 de octubre de 2023, con la contestación emitida por CLARO SOLUCIONES S.A. en fecha 02 de noviembre de esta anualidad.?

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDAD ES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación

jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

“(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; 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. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación, se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).

6.4.2. DERECHO AL HABEAS DATA

El derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *“aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.”* Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad.

6.4.3. DERECHO AL BUEN NOMBRE

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *“dicha información sea cierta y*

veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos". Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

6.4.4. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de la C.P., reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas.-

Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos impugnatorios contra las decisiones administrativas (El Derecho de Defensa en las Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, pags. 24 y 25).-

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

*“...en cada caso, **el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone.** Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, **pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable.** En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras*

*se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que **las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral...**”, en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales.”*

En este sentido, se iteró:

*“De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, **salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas** o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor”. (Sent. T- 975. 8 de Octubre de 2004- subrayado nuestro).*

6.5. CASO CONCRETO

Manifiesta la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ, que sus derechos fundamentales de petición, habeas data y debido proceso, están siendo vulnerados por la empresa accionada al no resolver de fondo el derecho de petición radicado el 11 de octubre de 2023, con la contestación emitida por CLARO SOLUCIONES S.A. en fecha 02 de noviembre de esta anualidad.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que *“el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*. Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa,

de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición, no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la entidad accionada no recorrió el traslado de la presente acción constitucional. No obstante, como se evidencia en los anexos aportados en la presentación de la acción constitucional por la accionante, se observa que en fecha 02 de noviembre de 2023, CLARO SOLUCIONES S.A., dio contestación a la petición de fecha 11 de octubre del año en curso radicada por la accionante, sin embargo, del escrito allegado, se tiene que no efectuó respuesta completa a dichas peticiones, remitiéndose por parte de la empresa accionada, respuestas parciales y sin el cumplimiento de los parámetros descritos por la jurisprudencia.

Es claro para la suscrita que a la accionante se le vulneró el derecho a obtener una respuesta clara, precisa y congruente. En efecto, su solicitud incluía unas preguntas puntuales que, en aquello que correspondiera al ejercicio de las funciones de la empresa accionada, han debido ser contestadas por la misma quien, en lugar de ello, presentó respuestas parciales y evasivas que no atendía completamente lo pedido.

De tal forma que, frente a la solicitud realizada por la accionante de que “...se informe en qué momento se dio la forma de comunicación con el fin de que conociera que se encontraba en deuda con su entidad...” se observa que la empresa accionada, no contestó de fondo la petición objeto de la presente solicitud de amparo, pues al menos en este escenario no probó hacerlo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que no aportó el aviso de comunicación de reporte a centrales de riesgo, alegando que si bien se había realizado conforme a la normativa vigente, no tenían soporte del mismo, lo cual no es de recibo para esta Dispensador Judicial, ya que es un procedimiento *sine qua non* establecido en la ley, previo a realizar el respectivo reporte negativo en las centrales de riesgo, que busca garantizar la protección de los derechos fundamentales al debido proceso, habeas data de los usuarios.

De otro lado, se evidencia que la H. Corte Constitucional ha manifestado que el habeas data es un derecho fundamental autónomo. Este derecho está contenido en el artículo 15 de la Constitución Política y regulado mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012. El habeas data ha sido definido como el derecho de las personas al *“acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales”*¹. Su ámbito de aplicación es *“el proceso de administración de bases de datos personales, tanto de carácter público como privado”*.

La Corte también ha identificado y definido los deberes correlativos al derecho al *habeas data*. Al respecto, ha resaltado que las administradoras de datos que almacenan información personal tienen el deber constitucional general *“de administrar correctamente y de proteger los archivos y bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante”*. Además, tales sujetos tienen deberes constitucionales concretos tales como dar *“información acerca de la existencia del dato a su titular”*, *“ponerla a disposición de sus titulares, actualizarla y rectificarla, cuando consideren que razonablemente deben hacerlo”*, *“ajustarla tan pronto tienen conocimiento de cualquier novedad”*, entre otros.

El artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 prescribe los 8 principios que orientan la garantía del derecho al *habeas data*, a saber: (i) *legalidad*, esto es, que el tratamiento de datos debe someterse al derecho; (ii) *finalidad*, es decir, que el tratamiento de datos debe obedecer a una finalidad legítima a la luz de la Constitución Política; (iii) *libertad*, lo cual implica que *“los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento”*; (iv) *veracidad*, es decir, que la información *“debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible”*; (v) *transparencia*, lo cual conlleva que el tratamiento de datos debe garantizar a los titulares el acceso a la información acerca de los mismos; (vi) *acceso y circulación restringida*, esto es, que su tratamiento solo podrá llevarse a cabo por personas autorizadas por el titular; (vii) *seguridad*, el cual implica que *“se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento”*; y (viii) *confidencialidad*, a la luz del cual *“todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información”*.

Además de los anteriores, la Corte ha sostenido que el tratamiento de datos también se somete a los siguientes principios: (i) *necesidad*, en virtud del cual *“los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva”*; (ii) *integridad*, esto es, que está proscrita *“la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada”*;

(iii) *utilidad*, con fundamento en el cual el acopio, el procesamiento y la divulgación de datos debe cumplir una función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (iv) *incorporación*, en virtud del cual *“deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto”*; y (v) *caducidad*, a la luz del cual está proscrita *“la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración”*.

De conformidad con la juris transcrita y las pruebas adosadas por la accionante, se evidencia que en el presente asunto CLARO SOLUCIONES S.A., no realizó en debida forma el aviso y/o notificación previo al reporte negativo a las centrales de riesgo por mora, a la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ, pues no puede la empresa accionada indicar que *“días antes a 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, sin embargo le informamos que lamentablemente carecemos del soporte probatorio”*, de lo anterior resulta palmario que si la notificación acerca del reporte negativo requerida por el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, se hubiese efectuado en debida forma, es deber de la fuente contar con los soportes que así lo acrediten, para que no se configure una vulneración a los derechos fundamentales de la accionante.

Igualmente, merece la pena resaltar la manifestación de la empresa accionada cuando afirma que *“confirmamos que se procede con el retiro del histórico de mora generado hasta la fecha”*, vislumbra el despacho que en esta instancia no se allego prueba siquiera sumaria de tal actuación por parte de Claro Soluciones, por lo que se entiende que aún permanece la vulneración a los derechos fundamentales de la accionante, aunado a la afirmación de TransUnion al descorrer su traslado, de que el 08 de noviembre de 2023 a las 11:47:52 al consultar el reporte crediticio de la accionante respecto de la información reportada por CLARO SOLUCIONES MOVILES, la misma reportaba estado en Mora, con vector numérico de comportamiento 12, de lo que se infiere que nunca CLARO SOLUCIONES, solicitó el retiro del histórico de mora ya que así se hubiese reflejado en la consulta realizada por el operador en comentario.

Al respecto, el artículo 12 de la mencionada Ley establece que:

“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.

PARÁGRAFO. *El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente”.*

Es así como, el inciso segundo del artículo 12 de la ley 1266 2008, establece el deber especial para las fuentes de información de enviar con anterioridad a la revisión de la información negativa a las bases de datos de los operadores, una comunicación al titular en la que el informe sobre el reporte a efectuar, con el fin de que el titular pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la obligación, o incluso la cuota y la fecha de exigibilidad.

La fuente sólo podrá remitir la información negativa a los operadores transcurridos 20 días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado registrada en sus archivos, nótese que esto no ocurrió en el presente caso, en donde a través de unas respuestas evasivas, e incompletas la empresa de comunicaciones además de reconocer que no tiene soportes de la notificación aludida, y de comprometerse a retirar el reporte negativo, pretende a través de dicha respuesta exigir de manera genérica el pago de una obligación sin ser ese el escenario idóneo para ello.

Al respecto la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, señaló que el procedimiento establecido por el artículo 12 de la ley 12 66 de 2008 se configura como una herramienta adecuada para que el titular pueda ejercer sus derechos de actualización y rectificación de los datos.

Es importante recordar en este punto que la Corte Constitucional en sentencia C-1011 de 2008, fue enfática en analizar este requisito establecido para las fuentes y en su momento expuso:

“El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa del mismo modo se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concomido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma deuda y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la Mora, al fin que la incorporación del reporte incluye sus motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución”.

Corolario de lo anterior, el despacho tutelar los derechos fundamentales invocados por la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ, y en consecuencia, ordenará a CLARO SOLUCIONES S.A., para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, se sirva a resolver de fondo el derecho de petición radicado en fecha 11 de octubre de 2023 por la accionante, y proceda a eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo respecto de la obligación No. 9876540094263990, toda vez que como se explicó en precedencia, la empresa accionada no probó haber informado que sería reportada en centrales de riesgo, cercenando de esta forma que la misma ejerza su derecho de defensa y pueda demostrar o controvertir la mora en rostrada.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR los derechos fundamentales invocados por la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ.

SEGUNDO: ORDENAR a CLARO SOLUCIONES S.A., para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, se sirva resolver de fondo el derecho de petición radicado en fecha 11 de octubre de 2023 por la señora JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ, y proceda a eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo respecto de la obligación No. 9876540094263990, toda vez que como se explicó en precedencia, la empresa accionada no probó haber informado que sería reportada en centrales de riesgo.

TERCERO: ORDENAR a la accionada, que oficie con destino a este Despacho el cumplimiento de lo ordenado en esta sentencia, aportando los soportes pertinentes, teniendo como objeto el presente amparo constitucional.

Expediente: 88-001-4003-003-2023-00272-00
Accionante: JHOANA MARGARITA MORALES RAMIREZ
Accionado: CLARO SOLUCIONES S.A.
Acción: TUTELA

SIGCMA

CUARTO: PREVENIR a **CLARO SOLUCIONES S.A.** para que, en lo sucesivo, evite la repetición de los actos omisivos, que dieron origen a la presente tutela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: Contra la presente decisión procede el recurso de impugnación.

SÉPTIMO: Si éste fallo no fuere impugnado oportunamente, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



KATIA LLAMAS DE LA CRUZ
JUEZA

LHR