

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL  
CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ D.C.**

**RADICACION:** 1100140880182021000300  
**ACCIONANTE:** ANA YELITZA PARDO LOPEZ  
**ACCIONADO:** LINERO – ZINOBE S.A.S., CLARO SOLUCIONES  
COLOMBIA Y DATA CREDITO  
**DECIDE:** TUTELA  
**CIUDAD Y FECHA:** BOGOTA D.C., ENERO DIECINUEVE (19) DE DOS  
MIL VEINTIUNO (2021).

**OBJETO A DECIDIR**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ**, contra **LINERO - ZINOBE S.A.S., CLARO SOLUCIONES COLOMBIA Y DATA CREDITO**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al habeas data, vida digna, buen nombre, trabajo, debido proceso y mínimo vital.

**1. ANTECEDENTES PROCESALES**

**1.1. Hechos jurídicamente relevantes.**

La señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ** presentó acción de tutela a través de la cual solicitó se amparen sus derechos fundamentales al habeas data, vida digna, buen nombre, trabajo, debido proceso y mínimo vital; y, de contera se ordene a las accionadas **LINERO – ZINOBE SAS, CLARO SOLUCIONES COLOMBIA Y DATA CREDITO**, que se aclare, modifique, corrija y elimine la información errada que aparece en los bancos de datos y en las centrales de riesgo.

Al efecto, expuso que en el año 2018, obtuvo un crédito con Linerú – Zinobe SAS, como deudor principal, el cual canceló de manera total en el mes de Enero de 2020 y como resultado del pago total de la obligación # 27552313 Linerú – Zinobe SAS, expidió el respectivo paz y salvo el 12 de Marzo de 2020.

Precisó, que en el año 2014, obtuvo un plan post pago con la empresa Claro soluciones antes llamada Comcel SA, como titular del plan, obligación, que canceló de manera total en el mes de Enero de 2020, motivo por el cual de la obligación # 101647359 Claro soluciones, expidió el respectivo paz y salvo el 18 de Julio de 2020; sin embargo, fue reportada en Datacrédito y centrales de riesgo por las accionadas sin su consentimiento y debida notificación.

Manifestó, que el día 25 de Julio de 2020, radicó derecho de petición a Datacrédito con el fin de que modificara y/o eliminara la calificación, obteniendo respuesta el 11 de Agosto de 2020, en la cual le informó que con respecto a la obligación con Linerú – Zinobe sas: “**...El registro histórico de mora dejará de visualizarse en su historia de crédito con corte a Julio de 2021...**” y con respecto a Claro soluciones antes llamada Comcel SA: “**...El registro histórico de mora dejará de visualizarse en su historia de crédito con corte a Enero de 2024...**” Indicándole además, que la información no puede ser eliminada o modificada, hasta tanto no se cumpla con el plazo de caducidad mencionado.

Por último, expuso que al día de hoy se encuentra a paz y salvo como demuestra con los documentos anexos, pero aún sigue reportada en las centrales de riesgo, con reporte negativo emitido por estas entidades y con la más alta calificación negativa, situación que la está perjudicando en razón a que necesita acceder a servicios financieros y le ha sido imposible porque dicho reporte aún persiste.

Mediante auto del 5 de enero de 2021, se avocó el conocimiento de la presente acción de tutela y se ordenó enterar a las accionadas **LINERO - ZINOBE S.A.S., CLARO SOLUCIONES COLOMBIA Y DATAACREDITO**, de los hechos narrados por la demandante, para que ejercieran su derecho a la defensa. Así mismo, se vinculó a la acción constitucional a la Cifin.

## **1.2. Respuesta de las accionadas.**

### **1.2.1. Respuesta de CIFIN.**

A través de comunicación de fecha 7 de enero hogaño la vinculada expuso que la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 07 de enero de 2021 a las 08:02:35, a nombre de la señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ**, con C.C 52.480.289 frente a las fuentes de información **LINERU – ZINOBE** no se evidencian datos negativos (Art 14 Ley 1266 de 2008), pero frente a la fuente de información **CLARO** se observa la obligación No. 647359 reportada por **CLARO SOLUCIONES MOVILES**, extinta y recuperada, luego de estar en mora, con un pago el día

31/01/2020, por ende el dato se encuentra cumpliendo permanencia hasta el 20/01/2022.

Explicó, que la explicación de por qué el reporte a nombre de la parte accionante aún debe permanecer registrado, 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.

Por lo anterior, solicitó se exonere y desvincule a esa entidad de la acción de tutela y, en el evento en que se considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de información, dado que es la persona y/o entidad y no el operador la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

### **1.2.2. Respuesta de COMCEL S.A.**

Mediante escrito de respuesta allegado al Juzgado, la accionada expuso que la accionante adquirió servicio móvil identificado bajo el número de obligación **1.01647359**, el 30 de agosto de 2011 y se desactivó el 31 de mayo de 2015.

Explicó, que la obligación se encontraba reportada ante centrales de riesgo bajo la denominación de CARTERA RECUPERADA, no obstante, COMCEL S.A. ha decidido acceder a las pretensiones de la parte actora, por lo tanto, se procedió con la actualización del reporte como PAGO VOLUNTARIO SIN HISTÓRICO DE MORA, reporte positivo para la usuaria, por lo que de esta manera se configura la carencia de objeto material por hecho superado.

Manifestó, que de acuerdo, a sus bases de datos, se desmiente la vulneración del derecho de petición, pues la accionante no interpuso PQRS ante COMCEL S.A., razón por la cual la señora Pardo López, no cumplió con el requisito de procedibilidad a su cargo, tornándose en consecuencia improcedente la acción constitucional.

### **1.2.3. Respuesta de DATACREDITO.**

En respuesta la demandada señaló que es cierto que la accionante registra un dato negativo relacionado con la obligación No. N01647359 y N27552313 adquiridas con CLARO S.A Y LINERU ZINOBE S.A.S. Sin embargo, según la información reportada por CLARO S.A Y LINERU ZINOBE S.A.S, la accionante incurrió en mora durante 47 y 10 meses, canceló la obligación en enero de

2020, por lo que según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en enero de 2024 y septiembre de 2021.

Explicó, que esa entidad en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008. Agregó, que en el presente caso **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado. Por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades reportadas y ha exigido, como parte de su política de relacionamiento con las fuentes, la mayor diligencia en el suministro de los datos a fin de que la información corresponda a la realidad.

Por lo anterior, señaló que el cargo que se analiza no está llamado a prosperar toda vez que ese operador de la información no tiene injerencia en los trámites de las solicitudes presentadas por los titulares directamente ante las fuentes. En consecuencia, solicitó se desvincule a esa entidad de la acción de constitucional.

#### **1.2.4. Respuesta de ZINOBE S.A.S.**

Mediante respuesta de fecha 21 de enero hogaño la accionada luego de referirse a los hechos expuestos en el libelo de tutela señaló que una vez recibido el pago total de la obligación de la actora el día 24 de enero de 2020, ZINOBE procedió a informar sobre tal hecho a las centrales de riesgo, de manera que, una vez efectuada la anotación, de acuerdo con los plazos de permanencia establecidos en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008 y el artículo 3 del decreto 2952 de 2010, el reporte debe permanecer por el doble del término de mora, contabilizado a partir de la fecha de pago.

Precisó, que no obstante en virtud de mantener las mejores relaciones comerciales con sus clientes, y como alivio a la difícil situación por la que atraviesa el país y el mundo con la pandemia del COVID-19, Zinobe eliminará el dato negativo de la obligación No. 27552313 en centrales de riesgo.

Por lo anterior, solicito declarar improcedente el amparo de los derechos invocados a través de la acción de tutela, pues se está ante un hecho superado en cuanto a las vulneraciones que pudo presentar la señora Pardo López por el dato negativo que se encontraba cumpliendo permanencia tras haberse realizado en debida forma un reporte negativo en centrales de riesgo por parte de esa entidad.

## **2. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **2.1. Competencia.**

Es éste Juzgado competente para entrar a decidir la solicitud de tutela de la referencia, de acuerdo con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1 del Artículo 1 del Decreto 1382 de 2000.

### **2.2. Procedencia de la Acción de Tutela.**

Corresponde a este Despacho entrar a determinar si en el caso planteado por la demandante se configura una vulneración o amenaza al derecho fundamental al habeas data. Para ello, se analizará el caso en el marco de lo previsto por la Corte Constitucional en diversos pronunciamientos jurisprudenciales al respecto.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, es un mecanismo de carácter residual, subsidiario y cautelar, que se ejerce para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas que están siendo amenazados o vulnerados.

De conformidad con el numeral 1º del artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es improcedente cuando existan otros medios de defensa judiciales para la protección de los derechos que se invocan, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En efecto, la Corte Constitucional en sentencia T-157 de 2010, realizó un recuento de la posición sentada por la corporación respecto del carácter subsidiario y residual de la acción de tutela:

*"Se encuentra ya muy decantada la jurisprudencia de la Corte acerca de la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un mecanismo ordinario de defensa. Así ha destacado en múltiples oportunidades que los medios y recursos judiciales ordinarios son el escenario preferente para invocar la protección de los derechos constitucionales fundamentales que se consideren vulnerados en una situación específica, y a ellos deben acudir, en principio, los afectados, a fin de hacer prevalecer la supremacía de estos derechos y el carácter inalienable que les confiere la Carta. En consecuencia, la acción de tutela adquiere la condición de medio subsidiario, cuyo propósito no es el de desplazar a los otros mecanismos, sino el de fungir como último recurso orientado a suplir los vacíos de defensa que en determinadas circunstancias presenta el orden jurídico, en materia de protección de derechos fundamentales."*

### **2.3. Derecho al Habeas Data.**

El buen nombre ha sido comprendido en la doctrina y en la jurisprudencia constitucional como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. El buen nombre se erige en derecho fundamental de las personas y constituye uno de los elementos más valiosos dentro del patrimonio moral y social, a la vez que en un factor intrínseco de la dignidad humana.

En sentencia T-176A de 2014 el Alto Tribunal explica:

*"...Entonces, el derecho al *habeas data* como derecho autónomo, es aquel que "permite a las personas naturales y jurídicas conocer, actualizar y rectificarla información que sobre ellas se haya recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De la misma manera, este derecho señala la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos"<sup>1</sup>.*

*El derecho fundamental al *habeas data* puede ser vulnerado o amenazado cuando quiera que la información contenida en una central o banco de datos: "i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; ii) no es veraz, o iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental"<sup>2</sup>.*

Teniendo en cuenta el precedente jurisprudencial entrará esta Juez Constitucional a determinar si hubo una afectación al derecho fundamental al *habeas data* alegado por la señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ**.

### **2.4. Caso Concreto.**

La señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ** solicitó en sede de tutela se ordene a las accionadas **LINERO - ZINOBE S.A.S., CLARO SOLUCIONES COLOMBIA Y DATACREDITO**, la **eliminación del reporte negativo que pesa en su contra**, habida cuenta que afirma encontrarse a paz y salvo con las obligaciones crediticias que adquirió con las demandadas Linero-Zinobe SAS y Claro Soluciones Colombia antes Comcel S.A.

Por su parte, la accionada **COMCEL S.A.**, señaló que la accionante adquirió servicio móvil identificado bajo el número de obligación **1.01647359**, el 30 de

---

<sup>1</sup>Sentencia T-811 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa.

<sup>2</sup>Sentencia SU-082 de 1995. M.P. Jorge Arango Mejía. Esta posición fue reiterada en la sentencia T-811 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa.

agosto de 2011 y se desactivó el 31 de mayo de 2015. Agregó, que la obligación se encontraba reportada ante centrales de riesgo bajo la denominación de CARTERA RECUPERADA, no obstante, COMCEL S.A. ha decidido acceder a las pretensiones de la parte actora, por lo tanto, se procedió con la actualización del reporte como PAGO VOLUNTARIO SIN HISTÓRICO DE MORA, reporte positivo para la usuaria, por lo que de esta manera se configura la carencia de objeto material por hecho superado.

A su turno, la demandada **ZINOBE S.A.S.**, expuso que una vez recibido el pago total de la obligación de la actora el día 24 de enero de 2020, esa entidad procedió a informar sobre tal hecho a las centrales de riesgo, de manera que, una vez efectuada la anotación, de acuerdo con los plazos de permanencia establecidos en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008 y el artículo 3 del decreto 2952 de 2010, el reporte debe permanecer por el doble del término de mora, contabilizado a partir de la fecha de pago. Agregó, que no obstante en virtud de mantener las mejores relaciones comerciales con sus clientes, y como alivio a la difícil situación por la que atraviesa el país y el mundo con la pandemia del COVID-19, Zinobe eliminará el dato negativo de la obligación No. 27552313 en centrales de riesgo.

Así las cosas, el Juzgado debe señalar primigeniamente que el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, consagra el derecho que les asiste al titular de los datos o a sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, de presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

*"1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer; || 2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido; || 3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término".*

Por su parte, el artículo 16 de la ley en comento establece que:

*"El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento".*

Teniendo en cuenta lo anterior, la Corte Constitucional ha precisado que en virtud del artículo 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, es necesario que el actor antes de acudir a la acción de tutela para solicitar el amparo de su derecho al *habeas data* haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique, actualice o suprima el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

Al respecto, la Sentencia T-657 de 2005<sup>3</sup> emitida por Nuestro Máximo Tribunal especificó que:

*"en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumple cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiese hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que sea necesario hacerla ante la central de riesgo"<sup>4</sup>.*

En el mismo sentido, debe decirse que conforme el artículo 86 de la Constitución Nacional, se tiene que la acción de tutela está revestida de un carácter subsidiario, esto es, tal como lo ha expresado la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia, que puede ser utilizada ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando: **i)** no exista otro medio judicial a través del cual se pueda resolver un conflicto relacionado con la vulneración de un derecho fundamental, **ii)** cuando existiendo otras acciones, éstas no resultan eficaces o idóneas para la protección del derecho de que se trate, o, **iii)** cuando existiendo acciones ordinarias, resulte necesaria la intervención del juez de tutela para evitar que ocurra un perjuicio irremediable.

Respecto a la procedencia de la acción de tutela contra particulares, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 establece que este mecanismo de amparo procederá ante las acciones u omisiones de particulares 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"*.

De igual manera, se tiene que para que se cumpla con el requisito de procedibilidad de la acción de tutela establecido en el numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, es necesario que el actor haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique, actualice o elimine el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

---

<sup>3</sup> M.P. Clara Inés Vargas Hernández

<sup>4</sup> Ver además la sentencia T-964 de 2010. M.P. Juan Carlos Henao Pérez.



Ahora, tal como se destacó en precedencia es el artículo 15 y 16 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que regula el tema de los reclamos de los titulares o causahabientes de la información contenida en bases de datos, quienes tienen derecho a solicitar a las administradoras de bases de datos la corrección, actualización o supresión de sus datos cuando adviertan el incumplimiento de cualquiera de los derechos consagrados en esa ley.

Al respecto, dichos artículos expresamente manifiestan que estas personas deben presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento de las bases de datos, solicitando bien sea la corrección, actualización o supresión de la información contenida en ellas. También se les brinda la posibilidad de elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

Descendiendo lo anterior al caso concreto, encontramos que de acuerdo al acopio probatorio allegado al expediente de tutela, la demandante no ha presentado solicitud alguna ante las entidades accionadas, con el objeto de obtener el retiro del reporte negativo que le aparece a su nombre relacionado con la deuda que registra en Comcel S.A. y Zinobe S.A.S. Por esta razón, el Despacho no encuentra probado el requisito de procedibilidad de la presente acción de tutela.

En efecto, nótese que si bien es cierto la señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ**, anuncio en el libelo de tutela que elevó derecho de petición ante Dataacredito, en razón al reporte negativo que le aparecía ante las centrales de riesgo en razón a las deudas que afirma estar a paz y salvo, también lo es que no elevó solicitud alguna ante las demandadas, esto es, Comcel S.A. y Zinobe S.A.S., tendiente a obtener el retiro de este reporte o por lo menos no allegó prueba alguna al respecto a través de la cual se evidencie la fecha en que la radicó y los términos en que la presentó, situación por la que dando aplicación a la jurisprudencia estudiada se carece del requisito de procedibilidad y por ende se debe declarar la improcedencia de la acción constitucional.

Finalmente en relación a los derechos fundamentales a la vida digna, buen nombre, trabajo, debido proceso y mínimo vital, invocados por la señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ**, basta señalar que dentro del plenario no se acreditó que las entidades accionadas hayan incurrido en conductas atentatorias de los mismos, razón por la cual se negará su amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

**RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** el amparo del derecho fundamental al HABEAS DATA invocado por la señora **ANA YELITZA PARDO LOPEZ**, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** el amparo de los derechos fundamentales a la vida digna, buen nombre, trabajo, debido proceso y mínimo vital invocados por la parte actora.

**TERCERO: DESVINCULAR** del trámite de la acción constitucional a **LINERU – ZINOBE S.A.S., CLARO SOLUCIONES COLOMBIA – COMCEL S.A. – DATA CREDITO Y CIFIN.**

**CUARTO: NOTIFICAR** a las partes en los términos señalados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO:** De no impugnarse el presente fallo, al día siguiente del vencimiento del término para ello, **REMITIR** la actuación original de este expediente de tutela a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión (Inciso 2º art. 31, Decreto 2591 de 1991).

Contra esta decisión procede el recurso de impugnación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**La Juez,**

**LILIANA PATRICIA BERNAL MORENO**

**Firmado Por:**

**LILIANA PATRICIA BERNAL MORENO  
JUEZ**

**JUEZ - PENAL 018 CONTROL DE GARANTIAS DE LA CIUDAD DE  
BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

TUTELA No.: 11001-4088-018-2021-0003-00  
ACCIONANTE: ANA YELITZA PARDO LOPEZ  
ACCIONADAS: LINERU – ZINOBE S.A.S.  
CLARO SOLUCIONES COLOMBIA  
DATA CREDITO

*Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12*

*Código de verificación:*

**9b5c8f35db9c5de6299f362b7054ef15b91550e641bf432e66065da5e7d  
14d8e**

*Documento generado en 20/01/2021 09:57:58 AM*

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**