

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### RAMA JUDICIAL JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, diecisiete (17) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

#### I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por el ciudadano **ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO** contra **CLARO S.A.** por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, debido proceso y derecho de petición.

#### II. HECHOS

El accionante indicó que, se encuentra reportado en forma negativa ante las centrales de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACREDITO- y CIFIN S.A.S. -TRANSUNION- en forma ilegal y arbitraria por parte de CLARO S.A. por la obligación N.9876540037164347 la cual desconoce.

Alega que la accionada nunca procedió con el envío de comunicación escrita por medio de correo electrónico donde se demuestre que la carta de aviso fue debidamente notificada y enviada a la dirección de su residencia, donde se le comunicara que sería reportado de forma negativa ante los operadores de información por la obligación en mención que figura a su nombre conforme lo establece la Ley estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 12 para que las fuentes de información garanticen la efectiva, real y material protección de su derecho fundamental al habeas data, derecho de defensa, debido proceso, defensa e igualdad.

Agrega que en consecuencia, la compañía accionada nunca realizó dicho aviso previo o notificación previa antes de ejecutar y efectuar el dato adverso o negativo ante las centrales de riesgo colombianas, conculcando con su actuar y proceder la empresa CLARO S.A. lo consagrado en el marco normativo descrito.

Argumenta que en respuesta que emitiera la empresa accionada el día 3 de mayo de 2021, no se aporta ningún soporte técnico financiero o elemento material probatorio de la guía de correspondencia de una empresa de correo certificado donde demuestre que surtió en debida forma lo establecido en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, es decir el aviso previo o notificación previa al reporte negativo y por ende para desvirtuar su afirmación contundente donde acusa a la accionada de que fue omisiva al no realizar la notificación previa o aviso previo de la obligaciones de la referencia, reportadas negativamente con valores irreales ante EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÈDITO Y CIFIN S.A.S, actualmente TRANSUNION y como consecuencia de lo anterior lo convierte en un dato adverso ilegal y arbitrario por haber sido efectuado y ejecutado violando lo consagrado en la Ley.

Aduce que en dicha respuesta no se pronuncian respecto a las 24 peticiones, en las cuales se encontraba la solicitud de documentos y soportes específicos con los cuales la entidad que figura como fuente del dato reportado de forma negativo CLARO S.A. realizo dichos reportes por la obligación N. .9876540037164347 que desconoce y que en ejercicio de su derecho a defenderse y de información, ya que puede ser víctima de suplantación personal, por medio de derecho de petición, de forma respetuosa solicitó material probatorio de soportes de origen de las obligaciones, para poder demostrar la ilegitimidad de los mismos y que al aclarar la situación se efectuara la eliminación inmediata del reporte de la información arbitraria que aparece en las centrales de riesgo.

Reitera que CLARO S.A., realizo el reporte negativo sin cumplir con el debido proceso que indica la ley 1266 de 2008 donde establece en su artículo 12 que esta notificación de comunicación previa debe ser enviada

20 días antes de realizar el respectivo reporte negativo y asimismo contestó evasivamente su derecho de petición donde solicitó todos los soportes para poder demostrar que el reporte de la obligación fue de forma ilegítima, lo que evidencia la violación a su derecho fundamental al debido proceso, antes de realizar el reporte negativo ante centrales de riesgo, así como después del reporte negativo, negándole la oportunidad de defenderse y controvertir la información reportada.

Motivo por el cual solicita, la protección de sus derechos fundamentales al buen nombre y habeas data financiero, debido proceso y derecho de petición, por la obligación No. 9876540037164347 reportada por parte de la empresa CLARO S.A ante los operadores de la información y en consecuencia se ordene al representante legal de esta empresa, disponga a las centrales de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO Y CIFIN S.A.S. actualmente TRANSUNION, la eliminación de los datos negativos que figuran a su nombre ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO con ocasión de la obligación No. 9876540037164347 .

### III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 7 de septiembre de 2021, se admitió la acción constitucional y se ordenó correr traslado de la demanda a **CLARO S.A.** a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra, de igual forma se vinculó a **EXPERIAN COLOMBIA S.A., -DATACRÉDITO-, TRANSUNIÓN, -CIFIN-, y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA,** por cuanto podrían verse eventualmente afectados por el fallo que se profiera.

Cada entidad realizó el siguiente pronunciamiento:

1.- El Apoderado General de **TRANSUNION,** indicó que no hace parte de la relación contractual que une al titular de la información y la fuente de la información afirmando que su función únicamente es la de ser operador de la información y no el responsable de ella. Argumentó que el operador de información no puede cambiar, modificar, sustraer, o eliminar

información si no lo requiere así la fuente de la misma y que tampoco es el encargado de autorizar o reportar los datos que se reflejan en los reportes.

Expuso que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 08 de septiembre de 2021, a nombre RAMOS GUERRERO ERNESTO RAFAEL, con C.C 80.491.238 frente a la fuente de información CLARO se observan los siguientes datos: • Obligación No. 164347 reportada por CLARO SOLUCIONES MOVILES, vigente y al día, luego de estar en mora, con un pago el día 29/04/2021, por ende el dato se encuentra cumpliendo permanencia hasta el 29/04/2025. Por lo expuesto solicitó que se exonere y desvincule a la entidad del actual trámite procesal de tutela.

2.- La Representante legal de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** informa que en cuanto a la obligación No 9876540037164347, se genera modificación sobre el reporte que presenta a nombre del señor ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO, identificado con cédula de ciudadanía número 80491238, ante centrales de riesgo crediticio, por cuanto el estado del reporte se ACTUALIZA como pago voluntario sin histórico de mora.

Agrega que no se evidencian peticiones radicadas en el sistema a nombre del tutelante, no obstante, lo anterior, a través de la comunicación GRC 2021 del 9 de septiembre, la cual se adjunta al presente escrito, se le da respuesta de fondo a cada una de las peticiones y se informa que se procede con la actualización como pago voluntario sin histórico de mora.

Informa que se modifica el reporte negativo a nombre del tutelante ante centrales de riesgo y se comprueba que se le dio respuesta de fondo a las peticiones radicadas en ese mismo sentido, conforme a lo anterior, argumenta que desaparecieron los fundamentos de hecho de la presente acción de tutela, y en consecuencia la misma debe ser archivada.

3.- El funcionario del Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, informó que no existe en su base de datos ninguna reclamación o queja por parte del señor **ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO** en contra de las accionadas, por lo cual los hechos no le constan. Indicó además que de la lectura de la acción de tutela se desprende que la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** nada tuvo que ver en la ocurrencia de los hechos, ni ha vulnerado derecho fundamental alguno del accionante. Con base en lo expuesto solicitó que se declare la existencia de falta de legitimación por pasiva y en consecuencia se niegue o se desvincule del trámite procesal a la entidad.

4.-La compañía **EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACREDITO** guardó silencio en el presente trámite.

#### **IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces y que permite a cualquier persona requerir la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, con el fin de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

##### **4.1. Problema Jurídico**

Compete en establecer si en este caso, **CLARO S.A.** vulneró los derechos fundamentales al habeas data, debido proceso y petición del señor **ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO** al realizar el reporte negativo a las centrales de riesgo respecto de la obligación No. 9876540037164347 sin, presuntamente, haber hecho la notificación previa que la ley contempla para ello, así como al no haber resuelto el derecho de petición radicado por el mismo en el cual se realizan 24

planteamientos relacionados con dicho reporte negativo y la eliminación del mismo de las centrales de riesgo .

## **4.2. Procedibilidad**

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que el accionante actúa de manera directa en defensa de sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, debido proceso y derecho de petición.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1, 5, y el numeral 2 del artículo 42 del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares, en este evento, **CLARO S.A.**, es una entidad particular, por tanto, está legitimada para actuar como parte pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 7 de septiembre de 2021, fecha que no resulta razonable, si se tiene en cuenta que el reporte negativo en las centrales de riesgo se realizó en el mes de marzo de 2019.

Al respecto la Corte constitucional en sentencia T-246 de 2015 manifestó:

*“Según la naturaleza de la acción de tutela, la cual tiene el propósito de obtener la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados, se ha discutido acerca de la necesidad de estudiar un plazo razonable en la interposición del amparo. La Sentencia **SU-961 de 1999** dio origen al principio de la inmediatez, no sin antes reiterar, como regla general, que la posibilidad de interponer la acción de tutela en cualquier tiempo significa que esta no tiene un término de caducidad. La consecuencia de ello es que el juez constitucional, en principio, no puede rechazarla con fundamento en el paso del tiempo y tiene la obligación de entrar a estudiar el asunto de fondo:*

*“**Teniendo en cuenta este sentido de proporcionalidad entre medios y fines, la inexistencia de un término de caducidad no puede significar que la acción de tutela no deba interponerse dentro de un plazo razonable.** La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser ponderada en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, entonces, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros.*

*Si bien el término para interponer la acción de tutela no es susceptible de establecerse de antemano de manera afirmativa, **el juez está en la obligación de verificar cuándo ésta no se ha interpuesto de manera razonable, impidiendo que se convierta en factor de inseguridad, que de alguna forma afecte los derechos fundamentales de terceros, o que desnaturalice la acción (...)***

En este orden de ideas, no se satisface este tercer requisito al haber transcurrido 2 años y medio desde la presunta vulneración a los derechos fundamentales del accionante.

- **Subsidiariedad**

El artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela "sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable". Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto al caso en particular es menester resaltar que los derechos al debido proceso, al habeas data, buen nombre y petición puede ser garantizado por medio de acción de tutela, siempre y cuando el accionante haya agotado el debido trámite y los recursos ordinarios que el ordenamiento jurídico contempla para ello.

### 4.3 Caso Concreto

El señor **ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO**, presentó acción constitucional de tutela contra CLARO S.A.; por considerar que ha vulnerado sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, debido proceso y petición, al no haberle notificado con anticipación del reporte negativo que se haría a su nombre en las centrales de riesgo, tal como lo establece la ley 1266 de 2008, así como tampoco emitió respuesta de fondo, clara y completa al derecho de petición que presentara en pretérita oportunidad referente a ese reporte negativo. Con fundamento en ello, solicitó en la acción de tutela, que las accionadas corrigieran el historial crediticio pues no se realizó con la observancia de los requisitos de ley y esto le afecta gravemente su vida crediticia. Alegó el accionante que el actuar de CLARO S.A. viola directamente lo establecido por el artículo 12 de la ley estatutaria de hábeas data que establece:

*“(…)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 está aún no haya sido resuelta.”*

El actor arguyó que CLARO S.A., no realizó comunicación que la ley establece, puesto que no se le notificó por correo electrónico, certificado o algún medio que se realizaría el reporte negativo y que por ello debe retirarse el reporte negativo de las centrales de riesgo y asimismo solicita se le brinde respuesta de fondo a la petición que radicara ante la misma entidad y en la cual realizaron 24 planteamientos relacionados con el reporte negativo que se le efectuó.

Al respecto se tiene que, **CLARO S.A.** en el trámite tutelar indicó que en cuanto a la obligación No 9876540037164347, se genera modificación sobre el reporte que presenta a nombre del señor ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO, ante centrales de riesgo crediticio, por cuanto el estado del reporte se ACTUALIZA como pago voluntario sin histórico de mora, por lo que informa que se modifica el reporte negativo a nombre del tutelante ante centrales de riesgo y se comprueba que se le dio respuesta de fondo a las peticiones radicadas en ese mismo sentido, conforme a lo anterior, argumenta que desaparecieron los fundamentos de hecho de la presente acción de tutela, y en consecuencia la misma debe ser archivada.

Al respecto y de acuerdo a los documentos allegados al presente trámite, se evidencia que frente a la pretensión del accionante encaminada a que se disponga que CLARO S.A. ordene la eliminación de los reportes negativos que aparecen a su nombre por la obligación No. 9876540037164347, en efecto la empresa accionada procedió a modificar el reporte negativo a nombre del accionante ante las centrales de riesgo y para lo cual indica que el estado del reporte se ACTUALIZA como pago voluntario sin histórico de mora y que para conocer esta información debe dirigirse directamente a las centrales de riesgo para solicitar dicha información.

Ahora bien, en cuanto al derecho de petición aquí alegado, la Corte Constitucional en la sentencia, T -103 de 2019 dispuso:

*“El derecho de petición, como una garantía que permite presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.”*

Igualmente, la Corte Constitucional, con el fin de determinar el alcance del mismo, como los requisitos que definen su cumplimiento, fueron consagrados en sentencia T- 230 de 2020 de la siguiente manera:

*“De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y (iii) a la notificación de la decisión al peticionario”.*

Expuesto lo anterior, se debe concluir que de la revisión que se hace de los documentos allegados, es posible concluir que el derecho de petición impetrado en pretérita oportunidad por parte del accionante, fue resuelto en cada una de las inquietudes planteadas por el señor ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO, las cuales fueron resueltas el 9 de septiembre de 2021, mediante escrito remitido correo electrónico, en el cual, además de remitirle copia digital de los documentos requeridos por el peticionario, se le informo frente a su pretensión principal de esta tutela que aun cuando se cuenta con todo el material probatorio para el debido reporte según la ley vigente de Habeas Data, se procederá con la ACTUALIZACION de la obligación No 9876540037164347 como pago voluntario sin histórico de mora.

Respuesta que fuera notificada por correo electrónico [legales.colombia@claro.com.co](mailto:legales.colombia@claro.com.co) a la dirección que registra el accionante en su petición, esto es al de [ovidiovilladiego19@hotmail.com](mailto:ovidiovilladiego19@hotmail.com), email que concuerda con el aportado en la acción constitucional.

Así las cosas, se debe concluir que la respuesta al derecho de petición guarda consonancia con lo peticionado, al punto que hubo un pronunciamiento frente a los 24 planteamientos esbozados en el escrito petitorio, anexando pantallazos y copia de los documentos requeridos por el accionante y de igual manera se procedió a modificar el reporte negativo a nombre del accionante ante las centrales de riesgo y para lo cual se indicó que el estado del reporte se ACTUALIZA como pago voluntario sin histórico de mora y que para conocer esta información el señor ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO debe dirigirse directamente a las centrales de riesgo para solicitar dicha información.

En ese orden de ideas, se atendió en su totalidad los planteamientos del peticionario y como ya se dijo se ordenó la modificación del reporte negativo en las centrales de riesgo. Por lo manifestado con anterioridad, se encuentra que cesaron los motivos que originaron la presente acción de tutela, por lo que no existe vulneración o amenaza actual a derechos fundamentales.

La Corte Constitucional, en abundante jurisprudencia ha sostenido que cuando la situación fáctica que motivó la presentación de la acción de tutela, se modifica en el sentido de que cesa la acción u omisión que, en principio, generó la vulneración de los derechos fundamentales, de manera que la pretensión presentada para procurar su defensa, está siendo debidamente satisfecha, la solicitud de amparo pierde eficacia en la medida en que desaparece el objeto jurídico sobre el que recaería una eventual decisión del juez de tutela., al respecto la Corte Constitucional en sentencia T 086-2020 dispuso:

*“En reiteradas ocasiones, esta corporación ha señalado que la carencia actual de objeto se configura cuando la orden del juez constitucional no tendría efecto alguno o*

*“caería al vacío”, y que dicho fenómeno puede presentarse bajo las categorías de hecho superado, daño consumado o el acaecimiento de alguna otra circunstancia que conduzca a que la vulneración alegada ya no tenga lugar siempre que esta no tenga origen en la actuación de la entidad accionada (situación sobreviniente).*

*En relación con la primera categoría (carencia actual de objeto por hecho superado, en adelante, “hecho superado”), el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 determina lo siguiente: “Artículo 26.- (...) Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.*

*La Corte ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que el hecho superado, tiene lugar cuando desaparece la vulneración o amenaza al derecho fundamental invocado. Concretamente, la hipótesis del hecho superado se configura “cuando entre la interposición de la acción de tutela y el fallo de la misma, se satisface por completo la pretensión contenida en la acción de tutela, es decir, que, por razones ajenas a la intervención del juez constitucional, desaparece la causa que originó la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del peticionario”*

En el caso concreto, es claro que no se debe tutelar el debido proceso, buen nombre, habeas data y petición incoado por el accionante, ante la carencia actual de objeto, pues se dio respuesta puntual a lo planteado en el derecho de petición mediante respuesta del 9 de septiembre del año en curso, dentro de la cual se accedió a la pretensión elevada por el actor frente a la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo por la obligación 9876540037164347.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

## **RESUELVE**

**PRIMERO: NO TUTELAR** los derechos fundamentales al debido proceso, buen nombre, habeas data y derecho de petición a favor de

**ERNESTO RAFAEL RAMOS GUERRERO**, al haberse constatado la existencia de un hecho superado, conforme se determinó en la parte motiva de la presente decisión.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la sentencia de acuerdo con las previsiones del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CATALINA RÍOS PEÑUELA**  
**JUEZA**