

Floridablanca, nueve (9) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

TUTELA

RADICADO: 2023-00031
ACCIONANTE: FLOR ZAMBRANO DÍAZ
ACCIONADO: CIFIN y BANCO FINANDINA
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

A S U N T O

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por la señora Flor Zambrano Díaz contra el CIFIN y el BANCO FINANDIA por la presunta vulneración al derecho fundamental a la petición.

A N T E C E D E N T E S

1.- La accionante expuso que el 23 de enero de 2023 radicó ante el CIFIN y el Banco Finandina solicitudes mediante las cuales imploró la prescripción y eliminación de los reportes negativos que estén a su nombre; sin embargo, la primera de las entidades otorgó una respuesta evasiva a su requerimiento, ya que, únicamente le informó que su cuenta de ahorros fue registrada en su base de datos, sin que ello coincidiera con lo solicitado; de otro lado, la entidad financiera no allegó respuesta dentro del término legal correspondiente. Motivos suficientes para deprecar el amparo de su derecho y, en consecuencia, se elimine su reporte negativo, o se le explique de forma clara, concreta y de fondo por qué permanece el mismo.

2.- Una vez se avocó conocimiento, se vinculó a los representantes legales del CIFIN y el Banco Finandina, quienes manifestaron lo siguiente:

2.1. La apoderada general de CIFIN S.A.S señaló que – en efecto - el “16 de enero de 2023” (sic) se recibió la solicitud de la accionante (sic), por lo que se procedió a otorgar respuesta dentro del término legal. En referencia a los reportes negativos de la accionante, se verificó la base de datos y se concluyó que, al 6 de marzo de 2023, frente a la fuente de información del Banco Finandina S.A. no se evidenció datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, hubiesen dado lugar a reportes, en consecuencia, solicitó desestimar las pretensiones de la accionante.

2.2 La apodera especial del banco Finandina S.A. expuso que, el 18 de febrero de 2023 otorgó respuesta a la accionante, en la cual enunciaron las razones legales de su reporte ante las

centrales de riesgo, por lo que el derecho reclamado no se encuentra menoscabado en la actualidad, ya que, la respuesta ha sido clara, precisa y de fondo.

De otra parte, explicó que no era posible acceder a la pretensión del accionante de eliminar los reportes, toda vez que, toda vez que tenían como fundamento el incumplimiento contractual de la accionante, quien suscribió una operación crediticia con la entidad y presenta una mora considerable.

3.- En virtud de lo anterior, el 8 de marzo de los corrientes por Secretaría del despacho se estableció comunicación telefónica con la accionante, quien informó que, finalmente, recibió respuesta a su petición, de un lado, CIFIN le otorgó respuesta mediante oficio que arribó a su correo el 1 de marzo de 2023, de otra parte, en la fecha, el despacho judicial le remitió copia de la respuesta otorgada por el Banco Finandina – habida cuenta que la misma fue enviada por la entidad a un correo electrónico diverso -; por lo que una vez revisadas las mismas considera que se ajustan a lo que peticionó.

CONSIDERACIONES

4.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y célere para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

5.- Atendiendo a lo consignado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del art. 2º del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, a prevención, toda vez que la accionante es residente del municipio de Floridablanca en donde se producen los efectos de la presunta vulneración.

6.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que la señora Flor Zambrano Díaz, se encuentra legitimada para interponerla en su calidad de presunta perjudicada.

7.- Frente al caso concreto, **el problema jurídico principal** se restringe a determinar si la respuesta otorgada por CIFIN S.A.S. y el Banco Finandina S.A satisface las peticiones presentadas por la accionante y, por ende, la presunta vulneración constituye un hecho superado.

La **respuesta** al primer problema jurídico surge afirmativa, pues, las entidades demandadas, respondieron de forma clara, concreta y de fondo las solicitudes elevadas por la señora Flor Zambrano Díaz, la cual fue enviada vía correo electrónico para su conocimiento, situación que, en efecto, se materializó, sumado a ello, se efectuó comunicación telefónica con la misma e informó que las respuestas emitidas cumplen lo requerido en su petitoria.

El **problema jurídico asociado**, debe resolver el siguiente interrogante ¿la acción de tutela es el mecanismo idóneo para prescribir y eliminar un reporte negativo en centrales de riesgo, pese a que no se allegó paz y salvo del cumplimiento de la obligación?

La **respuesta** al problema jurídico asociado surge negativa, en primer lugar, porque la accionante no explicó las razones por las cuales debía eliminarse el reporte, más allá de la ausencia de respuesta de las entidades demandadas y, en segundo lugar, porque el libelo tuitivo desconoce los principios de residualidad y subsidiariedad, pues el mecanismo constitucional no está llamado a reemplazar los medios ordinarios previstos para desatar este tipo de problemáticas, a menos que se acredite la vulneración del habeas data, lo cual no sucede en el caso concreto pues el reporte encuentra fundamento legal.

7.1. Premisas de orden jurídico sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores.

7.1.1. La ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto del término para resolver peticiones lo siguiente:

“...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes...2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”

7.1.2. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o se acceda de manera unánime a las pretensiones del accionante, al respecto la Corte Constitucional ha referido lo siguiente

“...la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente...”¹

7.1.3. Desde antaño, la H. Corte Constitucional ha sostenido que “...si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia...”².

7.1.4. El máximo Tribunal Constitucional ha establecido que la acción de tutela se caracteriza por su naturaleza residual y subsidiaria, por tanto, resulta excepcional ante la existencia de mecanismos ordinarios creados para la protección de intereses de naturaleza fundamental, todo lo cual obedece a “la necesidad de preservar el reparto de competencias establecido por la constitución a las diferentes autoridades del Estado y que se fundamenta en los principios de autonomía e independencia judicial”³.

En ese sentido, es decir, la idoneidad del medio de defensa judicial ordinario, el mismo Tribunal ha reiterado de forma reciente que:

“... dado el carácter excepcional de este mecanismo constitucional de protección de los derechos, la acción de tutela no puede desplazar ni sustituir los mecanismos ordinarios establecidos en nuestro ordenamiento jurídico. También ha señalado esta Corporación que, dada la responsabilidad primaria que cabe a los jueces ordinarios en la protección de los derechos, la procedencia de la tutela está sujeta a la ineficacia del medio de defensa judicial ordinario, situación que sólo puede determinarse en cada caso concreto...”⁴.

¹Sentencia T-908 de 2014, MP. Mauricio Gonzáles Cuervo.

² Sentencia T-495 de 2001, M.P. Rodrigo Escobar Gil

³Corte Constitucional. Sentencia T-063 de 2013.

7.1.3. Entonces, la regla general, indica que la acción de tutela solo es procedente si quien la invoca no cuenta con ningún otro medio de defensa a través del cual pueda obtener la protección requerida, sin embargo, excepcionalmente, si a pesar de existir uno, este resulta carente de la idoneidad o eficacia, la acción de tutela estaría llamada a resolver la controversia. Precisamente, la Corte Constitucional fijó los siguientes eventos:

“...(i) cuando se acredita que a través de estos (medios ordinarios) le **es imposible al actor obtener un amparo integral a sus derechos fundamentales** y, por tanto, resulta indispensable un pronunciamiento por parte del juez constitucional que resuelva en forma definitiva la litis planteada; eventos dentro de los que es necesario entender que se encuentran inmersos los casos en los cuales la persona que solicita el amparo ostenta la condición de sujeto de especial protección constitucional y, por ello, su situación requiere de una especial consideración por parte del juez constitucional;⁵ y (ii) cuando se evidencia que la protección a través de los procedimientos ordinarios no resulta lo suficientemente expedita como para impedir la configuración de un perjuicio de carácter irremediable, caso en el cual el juez de la acción de amparo se encuentra compelido a efectuar una orden que permita la protección provisional de los derechos del actor, mientras sus pretensiones se resuelven ante el juez natural...”⁶ Corchete fuera de texto.

En referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021, *“por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos. En ese sentido, prevé las siguientes alternativas:

“...(i) Formular derechos de petición al operador de la información o a la entidad fuente de la misma, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16); (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y, (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del de la ley en cuestión, que establece en el artículo 16, numeral 6: “. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho

⁵ Ello, en cuanto como producto de las particularidades que circunscriben su caso particular resulta desproporcionado someterlo a los trámites y dilaciones que un proceso ordinario implica.

⁶ Sentencia T-564 de 2015. MP: Alberto Rojas Ríos

con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga 'información en discusión judicial' y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito..."

Como se observa, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima transgredidos. No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991:

"Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución."⁷

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional.

7.2. Premisas de orden fáctico

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes que:

- i) El 23 de enero de 2023 la accionante radicó ante el CIFIN y el Banco Finandina dos solicitudes mediante las cuales imploró la eliminación de reportes negativos que se encuentren a su nombre;
- ii) Conforme al soporte de envío, el cual fue allegado al expediente, se constató que el 7 de marzo de la presente anualidad, el CIFIN respondió la solicitud elevada y la remitió al correo electrónico referenciado en el escrito tutelar, a su vez, adujo que revisado la base de datos el 6

⁷Corte Constitucional. Sentencia T-833 de 2013

de los corrientes frente a la fuente de información del Banco Finandina S.A., no evidenció datos negativos.

iii) El 8 de los corrientes, el banco Finandina respondió la petitoria elevada e, indicó que, la accionante suscribió operación de crédito, el cual fue desembolsado el 17 de enero de 2012, por un valor de \$79.900.000.00. y presenta un saldo total de cancelación de \$51.865.911.00 con una mora superior a los 100 días desde el 17 de julio de 2016, a su vez, señaló que, el 18 de febrero de 2023 remitió respuesta de fondo a su petitoria, en la que le indicó la imposibilidad de acceder a la pretensión.

iv) Este Despacho remitió el 8 de los corrientes respuesta otorgada por el Banco Finandina, toda vez que, la demandada envió dicha contestación a un correo diferente al de la accionante.

v) En virtud de lo anterior, mediante comunicación telefónica efectuada con la accionante, se confirmó que recibió respuestas de las entidades demandadas y las mismas fueron claras, concretas y de fondo.

8.- Conclusiones. Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

8.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

8.2. Es por lo anterior, que la respuesta a la petición elevada debe ser: i) oportuna, el término establecido, de manera general es de quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. ii) clara, concreta, precisa y de fondo; y, iii) puesta en conocimiento del peticionario. Ahora bien, si no puede otorgarse respuesta dentro del plazo debe comunicarse al accionante las razones y resolver en un plazo razonable que no puede ser mayor al término inicial, de lo contrario se vulnera la garantía constitucional.

8.3. Clara, concreta, precisa y de fondo, hace alusión a la calidad de la respuesta ya que no puede ser superflua. Además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario. De lo contrario se vulnera el derecho constitucional.

8.3.1 En el caso concreto, es claro que Cifin resolvió de manera clara, concreta y de fondo la solicitud elevada por la accionante, aunque de forma extemporánea, ya que, señaló en su contestación que el 16 de febrero de 2023 contestó lo solicitado, lo cual no acreditó, pues, precisamente, la demandante instauró la acción de tutela con posterioridad, no obstante, la respuesta tardía no deslegitima que en la actualidad la problemática se encuentre superada, pues contestó el requerimiento el 7 de los corrientes al correo electrónico de la accionante, escenario que se confirmó con la comunicación efectuada con la misma, por lo que, se salvaguardó la garantía constitucional y no existe amenaza actual al derecho fundamental presuntamente vulnerado.

8.3.2 Sucede lo mismo con la solicitud impetrada por la accionante ante el banco Finandina, ya que, de las pruebas allegadas al diligenciamiento puede concluirse que la demandada, otorgó respuesta, aunque de forma extemporánea, pues pese a que fue enviada el 18 de febrero se remitió a un correo electrónico diferente al evidenciado en la solicitud de la accionante, no obstante, 8 de los corrientes el Despacho remitió la respuesta otorgada por la entidad financiera a la solicitante, por lo que, en comunicación efectuada con la demandante se confirmó que, recibió respuesta a su requerimiento, situación última que no deslegitima que en la actualidad la problemática se encuentre superada, pues contestó el requerimiento salvaguardando la garantía constitucional y el accionante conoció lo que pretendían, por lo que no existe amenaza actual al derecho fundamental presuntamente vulnerado.

8.4. Ahora bien, una vez efectuado el contradictorio se vislumbra de un lado que la accionante en el libelo tuitivo solicitó la prescripción de un reporte negativo del año 2012 en centrales de riesgo, de otro lado, es evidente que dicha situación no supera los requisitos de residualidad y subsidiariedad que embarga el trámite constitucional, pues en realidad la discusión versa sobre el término por el cual debe prescribir una deuda que no ha sido cancelada y, su respectiva eliminación en las centrales de riesgo, situación que puede discutirse ante Superintendencia de industria y comercio, escenario del cual dispone la afectada como medio de defensa judicial para desatar la problemática – pues, diferente sería que la demandante haya allegado al expediente paz y salvo de dicha obligación, contexto que no sucedió en este caso - en el que puede plantear a profundidad lo que con afán pretende que se resuelva a través de la acción constitucional dentro de un término perentorio de 10 días, como si se tratase de una instancia adicional.

8.5. Excepcionalmente el requisito de subsidiariedad puede alterarse, siempre y cuando la accionante acredite la existencia de un perjuicio irremediable o una vulneración evidente al habeas data, lo cual no se probó dentro del diligenciamiento, es más ni siquiera puede preverse de los elementos de juicio allegados a la actuación, por lo que no se observa que un derecho fundamental sufra un menoscabo grave, que debe requerir la toma de medidas urgentes e

impostergables; nótese que no ostentó alusión alguna en el libelo tuitivo sobre lo debatido, en consonancia con lo anterior, la tutela será declarada improcedente.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA– en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR **IMPROCEDENTE** la acción de tutela interpuesta por la señora FLOR ZAMBRANO DÍAZ, identificada con cedula de ciudadanía N° 63.476.242 contra CIFIN S.A.S, Y BANCO FINANDINA S.A. conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

El Juez,



GABRIEL ANDRÉS MORENO CASTAÑEDA