



**JUZGADO QUINCE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO
JUDICIAL DE BOGOTÁ
SECCIÓN SEGUNDA**

Bogotá D. C., veintisiete (27) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

JUEZ: MARTHA HELENA QUINTERO QUINTERO.

**REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA N°
11001-33-35-015-2023-00092-00**

DEMANDANTE: LUZ MARINA MENDOSA HERRAN

**DEMANDADO: BANCO BBVA – DATACRÉDITO - CIFIN S.A hoy
TRANSUNION - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA - SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO**

Procede este Despacho Judicial a resolver sobre la solicitud de tutela presentada por la accionante **LUZ MARINA MENDOSA HERRAN**, con el fin de que se protejan sus derechos fundamentales al acceso a la administración de justicia, defensa, contradicción, debido proceso, petición y habeas data.

PRETENSIONES

“PRIMERA: Ordenar al Banco BBVA que en el término que su señoría disponga, informe a las centrales de riesgo DATA CREDITO y SINFÍN hoy TRANSUNION, que las obligaciones No. 600161579-961690521-130175633-130175093, fueron sometidas a un proceso de insolvencia económica de persona no comerciante y por ello sobre dichas obligaciones se realizó un acuerdo o conciliación, por lo que desde el primer pago de tal acuerdo, dichos reportes deben indicar obligaciones CONCILIADAS, igualmente y con base a dichas obligaciones se generó una nueva obligación, la cual desde el acuerdo, debe reportar la información de pagos en las centrales de riesgo.

SEGUNDA: Ordenar a las centrales de riesgo DATA CREDITO y SINFÍN hoy TRANSUNION, que tomen atenta nota del acuerdo de conciliación del trámite de insolvencia económica y requieran al banco BBVA para que se pronuncie frente al acuerdo conciliatorio de la obligación en mora e informe sobre los pagos del Acuerdo, so pena de cesar la información reportada por el Banco BBVA.

TERCERA: Ordénese a la vinculada SIC- Superintendencia De Industria Y Comercio la correspondiente apertura de un procedimiento sancionatorio en contra de las entidades crediticias por no atender el acuerdo conciliatorio efectuado entre la accionante y BBVA a pesar de habersele allegado el mismo y los correspondientes pagos.

CUARTA: Ordénese a la vinculada SFC- Superintendencia Financiera De Colombia la correspondiente apertura de un procedimiento sancionatorio en contra del Banco BBVA por el abuso de la posición dominante y su actuar de ratificar información errada y falsa, así como la omisión de información real frente a mis productos financieros.

QUINTA: Las demás órdenes que el señor juez vía constitucional de primera instancia determine. "

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

La accionante señaló como hechos que fundan la acción de tutela, los que a continuación se sintetizan:

PRIMERO: La accionante adquirió con el BANCO BILBAO VIZCALLA ARGENTINO-BBVA unos productos financieros. No obstante, como consecuencia del colapso económico, incurrió en mora en sus obligaciones.

SEGUNDO: En diciembre de 2019, con la finalidad de solucionar esta situación, presentó un trámite de insolvencia de persona natural no comerciante ante la Cámara de Conciliación de Bogotá.

TERCERO: El 1 de abril de 2020, el mencionado trámite de insolvencia terminó con la celebración de un acuerdo de pago que consistía en lo siguiente:

"CAPITAL \$487.437.371,00 más interese futuros al 0.6% mensual sobre saldos; sin intereses causados, en 82 cuotas ordinarias y 13 cuotas extraordinarias así:
1. - Una (1) cuota ordinaria de \$5.472.345 el día 01 de octubre de 2020. 2.- Ochenta (80) cuotas ordinarias mensuales cada una de \$6.000.000 incluido el pago de los intereses al 0.6% sobre saldos, iniciando el 01 de noviembre de 2020, hasta el 01 de diciembre de 2026. 3.- Siete (7) cuotas extraordinarias POSITIVO el 31 de diciembre de cada año, iniciando en el año 2020, cada una 5ª por la suma de diez millones de pesos (\$10.000.000) 4.- Seis (6) cuotas extraordinarias el 30 de junio de cada año, iniciando en el año 2021, cada una de por la suma de diez millones de pesos (\$10.000.000) 5.- Una (1) cuota ordinaria de \$2.242.949,79 el día 01 de enero de 2027. El pago se hará según las instrucciones que el acreedor envíe a los correos: luzmar483@gmail.com y/o

monica.duque@chaodeudas.co Notas: **El deudor no se considera incumplidos en los pagos que no haya hecho por falta o ausencia de datos para el mismo, por parte de cualquier acreedor. *EL acuerdo Constituye una solicitud por parte del BBBVA al pagador del empleador del deudor, para la suspensión de los descuentos de la libranza por nómina"*

CUARTO: Tras dos años de haber realizado puntualmente los pagos consagrados en el acuerdo, la accionante asegura que la información crediticia que reposa en las centrales de riesgo DATACREDITO y SINFÍN hoy TRANSUNION no ha sido modificada con la anotación de "obligación CONCILIADA". Como consecuencia de lo anterior, ha tenido problemas para efectuar la cancelación total de los acuerdos mediante el crédito proferido por la entidad financiera Juriscoop.

QUINTO: Asimismo, tras efectuar innumerables solicitudes ante el Banco BBVA para que rectifique la información y modifique la misma en las centrales de riesgo, sostiene que este ha desconocido el acuerdo celebrado y los pagos efectuados, abusando de su posición dominante y vulnerando sus derechos fundamentales.

TRÁMITE PROCESAL

Avocado el conocimiento de la acción de tutela, se ordenó la admisión (archivo 004 del expediente digital) y notificación al **BANCO BBVA, DATACRÉDITO, CIFIN S.A hoy TRANSUNION, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, entidades que fueron notificadas de la tutela mediante correo electrónico del 15 de marzo de 2023.

Argumentos Banco BBVA

Mediante correo electrónico de fecha 22 de marzo de 2023, la entidad demandada allegó su respuesta sosteniendo que conforme con el artículo 553 del Código de Comercio, sólo mediante pacto expreso entre las partes, la celebración del acuerdo en el proceso de insolvencia de persona natural no comerciante genera novación de la obligación. En este sentido, en los casos en que no se pacte tal disposición - como en el presente- conforme con la política de la entidad, los créditos se mantendrán vigentes para la fecha de celebración del acuerdo y las operaciones de condonación de los saldos no contemplados en la fórmula de pago se efectuarán una vez se verifique el cumplimiento del mencionado acuerdo.

La entidad afirma que los registros y las operaciones continuarán en los mismos términos, en tanto y en cuanto se verifique el cumplimiento total del acuerdo,

pues solamente se realiza una modificación en la forma de pago, mas no una novación de la obligación.

Asimismo, en lo relativo a los reportes en las centrales de riesgo, la entidad demandada explica que estos se realizan siguiendo el estado actual del crédito. En atención a los argumentos anteriores, el Banco BBVA solicita negar las pretensiones de la tutela presentada.

Argumentos TransUnion

Por medio de correo electrónico de fecha 16 de marzo de 2023, la entidad sostiene que conforme con el artículo 23 de la Carta Política, el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 y la jurisprudencia constitucional, las peticiones, consultas y reclamos presentados por los consumidores en relación con la información consignada en las bases de datos, deberán ser contestadas de fondo, en el término de 15 días hábiles, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado. Agrega que, para el caso en concreto, Transunion indica que la petición de la accionante se presentó el 25 de enero de 2023 y fue respondida de manera clara, oportuna y congruente el 14 de febrero del mismo año. Por esta razón, la entidad demandada aclara, que su respuesta, a pesar de no acceder a las peticiones de la señora Luz, jamás vulneró el núcleo esencial de su derecho fundamental.

Afirma que de acuerdo con la ley 1266 de 2008, la calidad que ostenta en el presente caso es de operador de información. En este sentido, se trata de un tercero ajeno a la relación contractual existente entre el banco BBVA, que funge como fuente de información, y la accionante, la titular de la misma. Por lo tanto, estima hay una falta de legitimación por pasiva, toda vez que la posibilidad de modificar, actualizar, rectificar o eliminar la información reportada por las fuentes es limitada en la medida en que se trata de una facultad supeditada a la instrucción otorgada por estas últimas, que son quienes conocen la información de los titulares en razón de las relaciones comerciales consolidadas con los mismos.

En conclusión, sin la autorización de la fuente para la modificación, adición, corrección o actualización de la información, el operador se encuentra imposibilitado para actuar so pena de vulnerar las disposiciones de una ley estatutaria, por lo que no cuenta con la competencia para efectuar las pretensiones de la accionante en la medida en que la información será modificada una vez reciba las instrucciones de BBVA.

Conforme al historial de crédito de la accionante, respecto de las obligaciones 3360 y 147214, fueron pagadas y extintas los días 29/12/2022 y 28/02/2023, fechas posteriores a la vigencia de la Ley 2157 de 2021, razón por la cual no

podrá ser beneficiaria de la amnistía contemplada en la norma y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años. Indicó que la obligación No. 9368, figura en mora, con vector numérico de comportamiento 13, es decir, más de 540 días de mora, al corte de 28/02/2023, y la obligación No. 905210, figura en mora, con vector numérico de comportamiento 13, es decir, más de 540 días de mora, al corte de 28/02/2023.

Por otra parte, explica que la amnistía contemplada en la Ley 2157 de 2021, operó como una medida transitoria que le brindaba la oportunidad a los titulares de obligaciones en mora de ponerse al día con las mismas a cambio de obtener la posibilidad de disminuir el tiempo de caducidad de la información negativa al término máximo de 6 meses.

No obstante, al tratarse de una medida contemplada por un periodo de 12 meses, los pagos efectuados después del 29 octubre de 2022 no pueden ser tenidos en cuenta para la aplicación del beneficio y se les debe tratar conforme con las disposiciones de la ley 1266 de 2008. En este sentido, las deudas posteriores a la fecha mencionada tendrán un periodo de caducidad consistente en el doble de tiempo de la mora teniendo como tope máximo 4 años.

En razón de lo anterior, a pesar que la accionante efectuó los pagos de las obligaciones adquiridas con BBVA, estos al ser posteriores al 29 de octubre de 2022, no son susceptibles de la aplicación de la amnistía de la Ley 2157 de 2021.

Finalmente, alega que para el presente caso, la acción de tutela es improcedente, teniendo en cuenta que la Ley Estatutaria 1266 de 2008, establece de manera precisa los mecanismos con los que cuentan los titulares de la información para ejercer la defensa de sus derechos respecto de los datos que reposan en los operadores. En tal sentido, la acción de tutela termina siendo un mecanismo subsidiario que debería ejercerse como última medida, una vez agotados los demás mecanismos dispuestos por la ley. Solicita que se desestimen las pretensiones de la accionante, negando el amparo solicitado y que se desvincule a la entidad del proceso.

Argumentos Experian Colombia S.A- Datacrédito

A través de correo del 17 de marzo de 2023 la entidad sostiene que, en la historia de crédito de la accionante no es posible verificar la existencia del acuerdo celebrado con la entidad bancaria, toda vez que el centro de conciliación responsable de la celebración del mismo jamás remitió la información. En este sentido, explica que carece de los elementos probatorios y de juicio que le permitan acreditar el trámite y la existencia de un proceso de insolvencia. Por tanto, enfatiza en que analizará el caso en concreto conforme con las leyes 1226

de 2008 y 2157 de 2021 correspondientes a la protección de datos, omitiendo así, pronunciamientos sobre las disposiciones relativas al régimen de insolvencia.

Explica que, en su calidad de operador de información, es un tercero neutral y ajeno a la relación contractual que surge entre el titular de la información y la entidad que recepciona y conoce de la misma (también denominada fuente de información), cuya función principal radica en actualizar y verificar los datos cada vez que las fuentes reportan novedades.

Así las cosas, aclara que actualmente en el historial crediticio de la accionante se presentan 4 obligaciones del siguiente modo:

1. Obligación 130175633, cancelada en diciembre de 2022 y cuya caducidad en el registro histórico de mora opera en diciembre de 2025.
2. Obligación 600147214, cancelada en febrero de 2023 y cuya caducidad en el registro histórico de mora opera en abril de 2023
3. Obligaciones 130175093 y 961690521, reportadas por el Banco BBVA como abiertas, vigentes y en mora.

Con base en lo anterior, concluye que mientras la entidad bancaria BBVA no proceda a realizar la respectiva verificación y actualización de la información y no dé respuesta a los requerimientos realizados por parte de Datacrédito, las bases de datos manejadas por el operador no podrán ser modificadas.

Finalmente, reitera que al tratarse de un tercero ajeno, no puede influir en la información suministrada por Transunion- Cifin S.A.S. En tal sentido, al no tener injerencia en las decisiones de las fuentes respecto ni en lo relativo al otorgamiento de créditos, solicita su desvinculación del proceso y que se nieguen las pretensiones.

Argumentos Superintendencia de Industria y Comercio- SIC

Mediante correo del 17 de marzo de 2023, la Superintendencia de Industria y Comercio explica, que a pesar de que, conforme con lo dispuesto por la Ley 1266 de 2008, cuenta con la competencia para vigilar a los operadores, fuentes y usuarios de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, en el presente caso su competencia para pronunciarse de fondo sobre en el proceso ha sido desplazada desde el momento en que la accionante optó por acudir ante un Juez de la República. En este sentido, siguiendo los lineamientos de la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012, la competencia de la Superintendencia subsidiaria quedó desplazada. Agrega que la reclamación se debería presentar ante la Superintendencia Financiera de Colombia, puesto que es esta entidad, la encargada de vigilar al demandado.

Por último, la entidad recuerda que conforme a los artículos 7º y 8º de la Ley 1266 de 2008, es obligación de los operadores de información y derecho de los usuarios rectificar la información que reposa en los bancos de datos. Asimismo, siguiendo los pronunciamientos de la sentencia C-282 de 2012, aclara que las personas que se pongan al día en las obligaciones reportadas en los centros de riesgos, tienen un alivio consistente en la caducidad inmediata de la información negativa histórica, sin importar el monto de la obligación o si el pago se efectúa a través de la vía judicial o extrajudicial. Con base en los anteriores argumentos, la entidad solicita que se le desvincule del proceso.

Argumentos Superintendencia Financiera de Colombia

En correo con fecha del 17 de marzo de 2023, se aclara que de acuerdo con los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010, la Superintendencia Financiera de Colombia no está facultada en ejercicio de sus funciones administrativas, a reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares.

En este sentido, las quejas radicadas ante la Superintendencia Financiera, sólo son tramitadas por la misma, mediante la verificación de que la atención y la resolución de las inconformidades se haga de manera clara, suficiente, oportuna, de fondo e idónea por parte de las entidades vigiladas, quienes son en últimas, las encargadas de manejar de forma directa el producto o servicio frente a los consumidores.

Así las cosas, se concluye que la entidad no es la llamada a resolver de fondo las controversias que se presentan entre el consumidor y la entidad vigilada, ya que la solución de fondo, es responsabilidad única y exclusiva de esta última. En atención a lo anterior, para el caso en concreto, la vinculada afirma que las quejas instauradas por la demandante han sido tramitadas conforme con los requisitos de ley, asegurando una respuesta completa por parte de las entidades vigiladas. Con lo cual, se entiende que no se vulneraron sus derechos ni garantías fundamentales.

En atención a la relación comercial existente entre la entidad vigilada y la accionante, la Superintendencia aclara que, al ser un órgano administrativo de inspección, vigilancia y control, no tiene la competencia para ordenar a las vigiladas el desarrollo de una determinada gestión en relación con los contratos que suscriben so pena de vulnerar la libertad contractual y la autonomía privada de las partes dentro del negocio jurídico.

En ese orden de ideas, si la accionante considera que la actuación de la entidad bancaria le ha ocasionado algún perjuicio, deberá incoar las acciones judiciales pertinentes ante la Jurisdicción Ordinaria o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera a su elección.

Con base en lo expuesto anteriormente, solicita que se declare la improcedencia de la acción de tutela toda vez que hay una falta de legitimación por pasiva, en razón de que no incurrió en la vulneración de los derechos fundamentales de la accionante. De igual modo, solicita su desvinculación del proceso.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela como mecanismo de defensa de derechos fundamentales, se encuentra estatuida en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, y a su vez reglamentada mediante Decreto 2591 de 1991, cuyo artículo 1º reitera su existencia como mecanismo a través del cual se busca la protección de aquellos derechos que son de naturaleza fundamental; sin embargo, el artículo 6º del referido Decreto, establece que no procederá cuando existan otros recursos o mecanismos de defensa judicial, considerando, en todo caso, la eficacia de los mismos a la hora de brindar la protección reclamada. De ahí que, para el caso de autos, sea necesario realizar un análisis detallado frente a la procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho alegado como vulnerado.

Planteamiento del Caso:

En el presente caso, la accionante indica que BBVA ha vulnerado sus derechos fundamentales al acceso a la administración de justicia, defensa, contradicción, debido proceso, petición y habeas data, al no actualizar la información del estado de sus créditos en las centrales de riesgo.

1. Problema Jurídico:

En consideración a lo anterior corresponderá a esta sede judicial: (i) Determinar la procedencia de la acción de tutela en el presente asunto (ii) Determinar si la entidad accionada ha desconocido los derechos fundamentales al acceso a la administración de justicia, defensa, contradicción, debido proceso, petición y habeas data, al no actualizar la información del estado de sus créditos en las centrales de riesgo.

2. Procedencia de la acción de tutela

Tal y como lo ha reiterado en múltiples ocasiones la Corte Constitucional, siguiendo lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo constitucional de carácter subsidiario y cautelar cuyo principal objetivo es la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando estos están siendo amenazados o vulnerados¹.

De lo anterior, se puede concluir que este instrumento no se trata de un mecanismo alternativo a los demás medios jurisdiccionales diseñado para desplazar la competencia de los jueces ordinarios sino que, por el contrario, sólo procede en los casos en los que el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial o en su defecto, en los eventos excepcionales en que los mecanismos ordinarios de protección se tornan ineficaces y carecen de idoneidad para evitar un perjuicio irremediable o cuando la vulneración de derechos recae sobre un sujeto de especial protección.

Al respecto, la Corte ha conceptualizado estas categorías, entendiendo por perjuicio irremediable al *“peligro de tal magnitud que afecta con inminencia y de manera grave la subsistencia del derecho fundamental, exigiendo medidas impostergables que lo neutralicen”*²; y por sujetos de protección especial a aquellas personas *“que debido a su condición física, psicológica o social particular, merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad efectiva.”*

En relación con la procedencia de la acción de tutela por vulneración al derecho al habeas data, la Corte Constitucional en sentencia T-360-2022 señaló:

“... Al respecto, la Sala estima que en el caso concreto se cumplió con el requisito de procedibilidad exigido por la jurisprudencia, en casos semejantes consistente en solicitar la corrección de los datos por la fuente. En este sentido, la jurisprudencia de la Corte, en las Sentencias T-883 de 2013[48] y T-129 de 2010[49], ha reconocido que cuando se trata de controversias relacionadas con el recaudo, administración y uso de la información personal, el medio idóneo y efectivo para proteger el derecho fundamental consiste en solicitar la corrección del dato negativo ante la fuente de la información. Ello, teniendo en cuenta que la Ley 1266 de 2008 consagra en su artículo 16 que los titulares de la información o causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización, podrá presentar un reclamo ante el operador o la fuente para que este, una vez verificadas las observaciones o planteamientos del titular, decida...” (subrayado fuera de texto)

En el presente asunto, se tiene que la accionante ya ha solicitado a la fuente, esto es, el BANCO BBVA, la corrección de la información que se reporta a las centrales de riesgo, con ocasión a los productos en los cuales incurrió en mora y el acuerdo de pago celebrado entre las partes. No obstante, la respuesta de la entidad ha sido negativa.

¹ Sentencia T-290 de 2011. Magistrado Ponente: Jorge Ignacio Pretel Chaljub

² Sentencia T- 318 de 2017. Magistrado Ponente: Antonio Jose Lizarazo Ocampo

3. Del derecho al habeas data

La Constitución Política, consagra en el artículo 15, el derecho de los ciudadanos a conocer, actualizar y rectificar los datos que se recopilen de ellos, en diferentes bases de datos:

*"ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. **De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...**" (subrayado fuera de texto)*

En desarrollo de dicha disposición, el congreso de la república expidió la ley 1266 de 2008, 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.

Es así, como el artículo 8 de la ley 1266 de 2008 señala que son obligaciones de las fuentes de información³, entre otras las siguientes:

*"1. Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, **completa, exacta, actualizada** y comprobable.*

*2. Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, **todas las novedades** respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga **actualizada**.*

3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores..." (subrayado fuera de texto)

Ahora bien, el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, en relación con la permanencia de la información negativa en las bases de datos, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 13. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de

³ Literal b) del artículo 3 de la ley 1266 de 2008: "Fuente de información. Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos"

*los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de ésta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados **a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas** o sea extinguida la obligación...” (subrayado fuera de texto)*

4. Caso Concreto:

Ahora bien, para el caso en concreto se tiene acreditado conforme a las pruebas recaudadas en el transcurso del proceso, que la actora radicó solicitud de conciliación e insolvencia de persona natural no comerciante dirigida a la cámara colombiana de conciliación (Fl. 05 del archivo 02 del expediente).

Consecuencia de dicha solicitud, se suscribió acta de acuerdo celebrado ante la Cámara Colombiana de Conciliación, el 01 de abril de 2020, en el que se establece la forma de pago a favor de los diferentes acreedores de la accionante, tales como la DIAN, SECRETARIA DE HACIENDA, BANCO BBVA y otros (fl. 12 archivo 02).

Obra respuesta a derecho de petición emitida por BBVA el día 14 de diciembre de 2021, en el que se indica a la actora que no es posible eliminar los reportes en las centrales de riesgos, pues según el artículo 9 de la ley 2157 de 2021, los acuerdos no tienen carácter condonatorio, y el reporte permanecerá hasta el pago de la deuda y 6 meses mas (Fl. 22 del archivo 02).

Reposa respuesta emitida por BANCO BBVA el 25 de abril de 2022, con ocasión a derecho de petición del 01 de abril de 2022, en la que se indica a la accionante que no es posible acceder a la solicitud de eliminación de dato negativo ante las centrales de riesgo pues el artículo 553 del código de comercio señala que no es obligatoria la novación de obligaciones con las nuevas condiciones del crédito, y en ese sentido, hasta que se realicen los pagos correspondientes la mora generada se seguirá causando (Fl. 25 del archivo 02).

Fue allegada respuesta emitida por BANCO BBVA el 25 de junio de 2021, con ocasión a derecho de petición, en la que se indica a la accionante que solo al finalizar o cumplir totalmente la obligación se realizan las condonaciones a que haya lugar (Fl. 29 del archivo 02).

La accionante solicitó a BBVA el 30 de enero de 2023, aprobar un pago anticipado por una suma de \$230.000.000, a través del otorgamiento de un nuevo crédito con un tercero, Juriscoop (fl. 30 del archivo 02), cuya respuesta fue negativa por BBVA, en la que se le niega la propuesta de pago anticipado parcial (fl. 68 del archivo 02).

Así mismo, obra dentro del plenario respuesta emitida por BBVA el día 08 de febrero de 2023 en la que indica que las obligación 9368 atada a tarjeta de

crédito visa 7816 y el crédito 1579 reportan mora de 36 meses (fl. 59 del archivo 02).

De la documental previamente referenciada, encuentra el despacho que como se indicó en líneas precedentes, la accionante ha radicado múltiples solicitudes ante la accionada BBVA con el fin que sean retirados los reportes negativos de las bases de datos, frente a lo cual, ha obtenido respuesta negativa de la entidad, bajo el argumento que el hecho que se haya realizado un acuerdo de pago, no significa que se haya generado una novación de la deuda, pues no se pactó así en el acuerdo, y por lo tanto, las obligaciones son las mismas adquiridas desde el principio, pero con un acuerdo en los plazos de pago.

Ahora bien, la accionante elevó solicitud ante la SIFIN (hoy TRANSUNION) el 24 de enero de 2023, en la que solicita retirar el reporte en mora efectuado por BBVA pues si bien en su momento incurrió en mora, actualmente se encuentra al día con el acuerdo de pago celebrado (fl 32 del archivo 02). En respuesta a lo anterior, el 14 de febrero de 2023 TRANSUNION indicó a la actora que el encargado de remitir la información sobre los reportes negativos son "las fuentes", es decir las entidades como en este caso BBVA, y por ello, TRANSUNION requirió información a BBVA, quien a su vez informó que las obligaciones 905210, 9368 y 147214 figuran en mora con corte a 31 de enero de 2023, y la obligación 3360 tuvo fecha de pago 29 de diciembre de 2022 por lo que el periodo de permanencia es hasta 18 de diciembre de 2024. Por ello no es viable acceder a la solicitud de levantamiento de la información (fl. 44 del archivo 02).

Dicha entidad, allegó reporte de obligaciones registradas en mora, en las que se reportan 3 productos de BBVA en mora (tarjeta de crédito, libranza y crédito de vivienda).

Por otra parte, la accionante elevó solicitud a DATA CREDITO EXPERIAN, entidad que mediante respuesta del día 09 de febrero de 2023 señaló la información que reposa en sus bases de datos a su vez es remitida por "las fuentes", es decir, las entidades financieras que generan los reportes en mora, por lo que se debe remitir a éstas y de ser el caso actualizar la información. Señaló que la obligación 600161579 fue reportada en estado al día el 22 de agosto de 2022 por lo que el dato histórico negativo dejará de verse reflejado en febrero de 2023 (Fl.39 del archivo 02).

De lo anterior, concluye el despacho que la accionante acudió ante las centrales de riesgo TRANSUNION Y DATA CREDITO solicitando la eliminación de los reportes negativos, entidades que informaron que los datos registrados son los suministrados por el BANCO, por lo que ellos no pueden eliminarlos unilateralmente.

Encuentra el despacho que la actora igualmente acudió ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, presentando queja contra el BANCO BBVA por los hechos previamente descritos, trámites cuyos radicados corresponden a 2021228620-000-000 E2 (archivo 22 del expediente) y 2021274812-019-000 E3 (archivo 23 del expediente), encontrando este despacho que, tuvo que requerir en varias oportunidades a BBVA pues no emitían respuesta de fondo a las solicitudes efectuadas tanto por la accionante como por el mismo órgano de control, impidiendo ejercer las actividades de inspección, y trámite de la queja.

En este trámite la superintendencia requirió a BBVA para que informara lo siguiente: *"En especial se solicita explicar a la reclamante cuál ha sido el comportamiento de pago después del acuerdo celebrado, y si hubo un incumplimiento del mismo que conllevara al reporte negativo ante los operadores de información financiera y crediticia, pues sus respuestas no son claras en ese aspecto, debiendo absolver todas las inquietudes por ella planteadas"* (fl. 118 del archivo 23). En respuesta a dicho requerimiento, BBVA informó que el reporte se debe a la mora que presenta en el pago de las obligaciones terminadas en 9368, 3360, 1579, 7214 y 5210 posterior al acuerdo de pago celebrado en abril de 2020.

En comunicado de 06 de abril de 2022, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA informó a la accionante lo siguiente: *"Descendiendo al caso concreto, de la información suministrada por el Banco BBVA COLOMBIA S.A. se observa que debido a la mora alcanzada en el pago de las obligaciones hicieron el reporte negativo ante los operadores de información financiera. Igualmente, la notificación se realizó en los extractos tal como lo permite la norma señalada en líneas anteriores, los cuales fueron enviados al correo electrónico por usted señalado. Igualmente, es importante indicar a la consumidora financiera que, por no haberse extinguido las obligaciones, no se puede aplicar la Ley 2157 de 2021 o Ley de Borrón y Cuenta Nueva pues esta así lo exige"* (fl. 128 del archivo 23). Concluye la entidad informando a la actora que *"En consideración a que los motivos de la inconformidad planteados por Usted fueron atendidos, damos por concluida la presente actuación administrativa"* (Fl. 135 del archivo 23).

Así las cosas, se aprecia que la actora agotó por diversos medios, la solicitud de actualización de la información que reposa en las bases de datos, por lo que procede el despacho a analizar si en el caso en concreto se vulneraron o no los derechos fundamentales invocados por la actora.

Como se indicó en líneas precedentes, el habeas data incluye entre otras, la garantía de que la información que repose en las bases de datos sobre una persona, se mantenga actualizada.

En el caso concreto, se acreditó que la señora LUZ MARINA MENDOSA HERRAN por circunstancias de índole personal, incurrió en mora con productos financieros incluido el BANCO BBVA y otros, razón por la cual se celebró un acuerdo de pago con sus acreedores, que tal como lo indicó el BANCO BBVA, no implicaron una condonación ni novación de la deuda en los términos del artículo 553 del código de comercio, al no haberse pactado de dicha forma.

Bajo dicho argumento, el BANCO BBVA se ha negado a remitir información a las centrales de riesgo, sobre el estado de los pagos del aludido acuerdo de pago, en el que están incluidos los productos en los que la actora incurrió en mora antes de la celebración del acuerdo. En ese contexto, concluye el despacho que, en efecto el BANCO BBVA ha vulnerado el derecho fundamental al habeas data de la señora LUZ MARINA MENDOSA HERRAN, al no remitir información actualizada ante las centrales de riesgo, incluyendo los pagos que ha efectuado la demandante con posterioridad al acuerdo de pago efectuado con la entidad bancaria.

Esto, teniendo como prueba no solo la aceptación sobre el particular por parte del BANCO BBVA, sino la documental recopilada, de la cual se concluye que tanto DATACREDITO como TRANSUNION (antes SIFIN), no tienen conocimiento del aludido acuerdo de pago, pues DATACREDITO así lo señaló expresamente al dar contestación a la demanda, en el sentido que no ha recibido notificación alguna sobre el particular por parte del BANCO, e igualmente, así se desprende de los históricos aportados al plenario por dichas centrales de riesgo, en los que no se observa en ninguno de ellos, los pagos realizados por la accionante por concepto del acuerdo de pago.

Es por ello, que concluye esta sede judicial, que el BANCO BBVA ha incumplido su obligación de remitir a las centrales de riesgo información actualizada, las cuales naturalmente deben incluir los pagos realizados con ocasión al acuerdo, frente a lo cual, debe destacar el despacho que de conformidad con el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, la permanencia de la información negativa en las bases de datos está sujeta a un término, que no depende solamente del pago total de la obligación como lo afirma el BANCO BBVA, pues la norma contempla la posibilidad de eliminar el reporte negativo, cumplido el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados **a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas** o sea extinguida la obligación.

De allí la importancia que el BANCO BBVA reporte de manera mensual el estado de los pagos realizados con ocasión al acuerdo de pago, pues en la medida que la accionante avance con los pagos, sin incurrir en nuevas moras, igualmente irá avanzando en el término de caducidad del reporte negativo.

Anota además el despacho, que el BANCO BBVA remitió a esta sede judicial una respuesta genérica, sin profundizar en los hechos ni aportar pruebas, sin indicar el estado de los pagos posteriores al acuerdo de pago, pues se limitó a señalar que el acuerdo no implica novación de la obligación y por lo tanto no es procedente la actualización de la información (actitud evasiva que igualmente había guardado en los requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera como quedó sentado en líneas precedentes), argumentos que no resultan de recibo, pues de conformidad con el artículo 15 de la Constitución, en concordancia con los numerales 1, 2 y 3 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008, la información que registren las fuentes debe permanecer actualizada, lo cual no se cumple si el BANCO omite información como un acuerdo de pago a las centrales de riesgo, junto con las cuotas pagadas del mismo.

En relación con el derecho a que la información que reposa en las bases de datos sea actualizada, so pena de vulnerar el derecho fundamental al habeas data, la Corte Constitucional indicó en sentencia T-360-2022 lo siguiente:

"El derecho fundamental al habeas data financiero.

36. Una de las manifestaciones del derecho al habeas data se refiere a la protección de datos personales de contenido financiero. En efecto, la Carta Política garantiza, en su artículo 15, el derecho fundamental de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información comercial, financiera y crediticia recopilada en centrales de información para determinar el riesgo financiero de una persona[57]. Su regulación, en términos generales, se encuentra delimitada en la Ley Estatutaria 1266 de 2008[58], modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021[59], que desarrolla esta garantía constitucional y extiende su ámbito de aplicación a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos de naturaleza pública o privada. Por esta razón, la jurisprudencia constitucional ha caracterizado al habeas data financiero como un derecho fundamental específico, que se origina en la particular incidencia de las facultades previstas en el artículo 15 superior en el caso de las actividades de intermediación. (...) En consecuencia, en este caso el accionante agotó la solicitud de corrección del dato negativo ante la fuente de la información que en este caso es un requisito de procedibilidad, para proteger el derecho fundamental al hábeas data.

*37. De acuerdo con lo expuesto en la jurisprudencia constitucional en la materia, que fue sistematizada recientemente por la Sentencias SU-139 de 2021[62] y C-032 de 2021[63], **el núcleo esencial del habeas data se encuentra conformado por los siguientes contenidos mínimos:** a) el derecho a acceder a la información que se encuentra recogida en bases de datos; **b) el derecho a incluir datos nuevos, para que exista una imagen completa del titular;** **c) el derecho a actualizar la información;** d) el derecho a corregir la información contenida en una base de datos; y e) el derecho a excluir una información que se encuentra contenida en una base de datos.*

*... Sobre el principio de veracidad, la Ley 1266 de 2008 prevé que "la información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, **completa, exacta, actualizada,** comprobable y comprensible"[72]. Por ello, "**se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados** o que induzcan a error"[73], con lo cual se pretende asegurar que los datos reflejen situaciones reales, es decir, que sean ciertos, por lo que se encuentra prohibida la administración de datos erróneos[74]. En este punto, la jurisprudencia constitucional ha advertido que la prohibición de divulgar datos*

parciales o fraccionados se encuentra comprendida en el principio de integridad de la información⁷⁵]. En suma, la veracidad implica un deber de objetividad, esto es, que "la información no debe ser presentada en forma inductiva, sesgada o sugestiva". Es una correspondencia entre el registro y las condiciones fácticas del sujeto cuya información personal es administrada en bases de datos, entre ellas las destinadas a la determinación del riesgo financiero." (subrayado fuera de texto)

No desconoce el despacho que los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos de la persona natural no comerciante son de competencia de los centros de conciliación del lugar del domicilio del deudor expresamente autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, o en su defecto del juez civil (tal como lo dispone el artículo 533 del Código General del Proceso), y que después de realizado un acuerdo conciliatorio, será el respectivo centro de conciliación o el juez, quienes deben reportar en forma inmediata a las entidades que administren bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial y de servicios, la información relativa a la aceptación de la solicitud de negociación de deudas, la celebración del acuerdo de pago y su cumplimiento (de conformidad con lo dispuesto en el artículo 573 del Código General del Proceso). Por ello, si la accionante lo desea, podrá acudir al centro de conciliación en el que se realizó el acuerdo, para solicitar se reporte el mismo ante las centrales de riesgo. Sin embargo, ello no obsta para que el BANCO BBVA, remita periódicamente la información actualizada sobre los pagos efectuados por la actora, con ocasión al acuerdo.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, quedó demostrado dentro del presente asunto, que el BANCO BBVA se abstuvo de mantener actualizada la información que ha suministrado a las centrales de riesgo frente a la señora LUZ MARINA MENDOSA HERRAN, por lo que se dispondrá ordenar al BANCO BBVA que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, remita a las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION (antes SIFIN), la información actualizada de los pagos que ha venido efectuando la señora LUZ MARINA MENDOSA HERRAN, con ocasión al acuerdo de pago celebrado el día el 01 de abril de 2020, en los cuales ya se encuentran incluidos los productos finalizados en 7214, 1579, 5210, 9368 y 3360, como se aprecia a folio 14 del archivo 02 del escrito de tutela.

Lo anterior, sin perjuicio que se mantenga el reporte negativo en las centrales de riesgos, respecto de las cuotas en las que la actora incurrió en mora en el pasado, por el término previsto en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021.

Finalmente, se negarán las pretensiones tendientes a que esta sede judicial ordene a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, realizar la apertura de un procedimiento sancionatorio en contra del Banco BBVA por el abuso de la posición dominante y su actuar de ratificar información errada y falsa, así como

la omisión de información real frente a los productos financieros, pues en caso que lo desee la accionante puede elevar dicha solicitud directamente ante las referidas entidades.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el Derecho Fundamental de habeas data, cuyo titular es **LUZ MARINA MENDOSA HERRAN**, con fundamento en lo expuesto en la parte motiva de la decisión.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO BBVA** que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, remita a las centrales de riesgo **DATA CREDITO y TRANSUNION** (antes SIFIN), la información actualizada de los pagos que ha venido efectuando la señora **LUZ MARINA MENDOSA HERRAN**, con ocasión al acuerdo de pago celebrado el día el 01 de abril de 2020, en los cuales ya se encuentran incluidos los productos finalizados en 7214, 1579, 5210, 9368 y 3360, como se aprecia a folio 14 del archivo 02 del escrito de tutela.

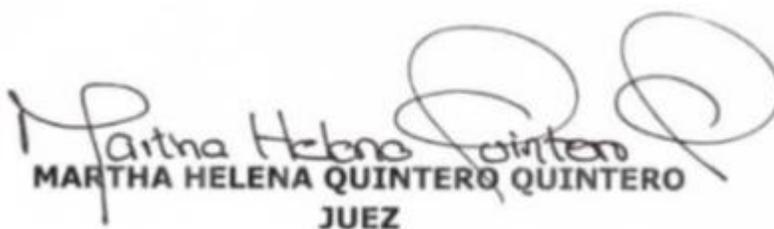
Lo anterior, sin perjuicio que se mantenga el reporte negativo en las centrales de riesgos, respecto de las cuotas en las que la actora incurrió en mora en el pasado, por el término previsto en el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la acción de tutela.

CUARTO: Notifíquese la presente decisión a las partes, conforme a lo dispuesto en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

QUINTO: Si el presente fallo no fuere impugnado, envíese el expediente a la H. Corte Constitucional en el término señalado en el artículo 31 del Decreto 2591, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARTHA HELENA QUINTERO QUINTERO
JUEZ

JAGM