REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., veintiséis (26) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

Radicado N° 11001400302920240002000

Procede el despacho a decidir la acción de tutela promovida por Katherine Morales Rincón contra el Banco de Bogotá, Coopcentral y QNT S.A.S., trámite al cual se vincularon Datacrédito Experian, Transunión y la Superintendencia Financiera.

ANTECEDENTES

1. La accionante reclamó la protección de sus derechos al habeas data y debido proceso, los cuales estimó lesionados con el reporte negativo que efectuó la accionada ante las centrales de riesgo sin atender los requisitos establecidos en la Ley 1266 de 2008.

En síntesis, relató que al descubrir que presentaba un reporte negativo por parte de la compañía QNT S.A.S. elevó petición el 1 de septiembre del 2023 a través de la cual solicitó "*copia del título valor de la obligación, copia física de la autorización firmada por mí, en la cual les permitía realizar la actualización, rectificación de reportes negativos ante centrales de riesgo, así como, entrega de la copia de la comunicación previa al reporte*", a lo que QNT el día 15 de septiembre del 2023 le informó que las obligaciones fueron cedidas por el Banco de Bogotá y Coopcentral. Adujo que presentó peticiones de fechas 20 de noviembre del 2023 ante dichas entidades para que le remitieran las documentales solicitadas o en caso de no tener dichos comprobantes, de manera inmediata procedan a actualizar y rectificar su histórico crediticio; frente a sus peticiones el Banco de Bogotá el 12 de diciembre del 2023 indicó que las obligaciones fueron cedidas a QNT, mientras que Coopcentral el 22 de diciembre del 2023 le indicó que la notificación previa fue enviada por medio de los extractos bancarios, sin embargo, no se adjuntó la guía de entrega o constancia que demuestre la trazabilidad de entrega.

En consecuencia, pidió que: 1) se ordene a las accionadas alleguen (i) copia física de la autorización firmada por la actora, para realizar actualización, rectificación y reportes negativos a centrales de riesgo y (ii) copia de la comunicación previa al reporte junto con su constancia de envío y/o soporte de entrega; 2) en caso de que las accionadas no cuenten con la notificación previa y el soporte de entrega de esta, se ordene a QNT S.A.S. actualizar la información registrada ante las centrales de riesgo y eliminar los históricos y vectores negativos que existan en las centrales de riesgo.

2. Por auto calendado 15 de enero de 2024 se avocó conocimiento de la presente acción y se ordenó la notificación de la parte convocada a fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Notificados de la decisión, Cifin Transunión informó que de los datos reportados por la fuente, se evidencia que las obligaciones se encuentran aún en mora y no han transcurrido más de 8 años desde la fecha en que las mismas entraron en mora para que opere la caducidad del dato negativo, por lo cual ese operador está impedido para proceder a eliminarlo; agregó que no hace parte de la relación contractual entre el convocante y el Banco de Bogotá, Coopcentral y QNT; que en los términos de la Ley 1266 de 2008, no tiene la calidad de fuente de información ni es la responsable de la veracidad, calidad, modificación, actualización y rectificación de los datos ni el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de

los mismos. Por último, sostuvo que la accionante cuenta con otros mecanismos de defensa.

Por su parte, Experian Colombia S.A. Datacrédito, indicó que las obligaciones identificadas con el número N30033483, N07601609, N27601608, adquiridas por la tutelante con QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTA S.A., BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL se encuentran reportadas por esa entidad como fuente de información en estado abierta, vigente y como cartera castigada. Añadió que no puede efectuar la eliminación del dato negativo, en la medida que como operador de información solo registra en la base de datos la información que le reporta la fuente de información y que es ajena al trámite de las peticiones que se radican directa y únicamente ante las fuentes de conformidad con lo preceptuado por el artículo 16 de la mencionada ley de habeas data.

La Superintendencia Financiera de Colombia, solicitó su desvinculación por cuanto no ha vulnerado los derechos fundamentales de la accionante, además, informó que, si bien la accionante interpuso dos quejas en contra de Coopcentral y Banco de Bogotá, las mismas fueron radicadas y tramitadas a través del aplicativo SmartSupervision bajo los radicados 158PQR-23-00486 y 111.

La sociedad QNT S.A.S., manifestó que ciertamente el 1 de septiembre de 2023 se recibió requerimiento interpuesto por la accionante, el cual fue debidamente contestado el día 15 de septiembre de 2023; que entre el Banco Cooperativo Coopcentral y el PATRIMONIO AUTONOMO, el día 22 de abril de 2021, y entre el Banco de Bogotá y el PATRIMONIO AUTONOMO FC CARTERA BANCO DE BOGOTA -QNT se celebró un Contrato Marco de Compraventa de Cartera de consumo y otros créditos; que al no evidenciar un acuerdo de pago o pago sobre la obligación en mora procedió a dar continuidad con el reporte ante las centrales de riesgo y que la notificación que presuntamente omitió y la ilegalidad del reporte que invoca la accionante no se presenta en el caso objeto de estudio, puesto que se notificó al titular sobre la cesión del contrato y la advertencia de los veinte (20) días con los que contaba para evitar la continuidad del reporte negativo que presenta la accionante en las centrales de riesgo.

El Banco Cooperativo Coopcentral, señaló que cedió la obligación terminada en 4830 contraída por la accionante a la entidad QNT S.A.S. el día 30 de junio de 2021; entregando toda la documentación de la obligación cedida al cesionario, de manera que no es la actual fuente de la información ante centrales de riesgo y, en tal sentido, no puede actualizar, eliminar o modificar información alguna.

El Banco de Bogotá, sostuvo que en su momento cumplió con su obligación legal de reportar información veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable (núm. 1 art. 8 de la Ley 1266 de 2008), y que toda la documentación que soporta la cartera cedida, así como la relacionada con el cumplimiento de la ley de habeas data que se encontraba en su poder ha sido entregada al cesionario QNT S.A.S.

CONSIDERACIONES

1. Este Juzgado es competente para conocer la presente acción constitucional, según lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el numeral 1º del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto No. 1983 de 2017 que dispone "*las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales".*

2. La acción de tutela se ha consagrado como un mecanismo preferente y sumario al que puede acudir toda persona por sí misma o por quien actúe en su nombre, para la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, siempre que, no se disponga de

otro medio de defensa judicial, salvo que se invoque como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 de la C.N.).

3. En cuanto al derecho fundamental al habeas data, consistente en la eliminación del reporte negativo, se tiene que la acción de tutela tiene un carácter excepcional y subsidiario, por lo que solo procede cuando el accionante no cuenta con medios ordinarios a su alcance para la protección de sus derechos fundamentales, y conforme lo expuesto por la H. Corte Constitucional el requisito de procedibilidad se cumple cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiese hecho ante la entidad que reporta el dato negativo.

Frente al principio de veracidad y certeza de la información, es pertinente recordar que el operador de los datos está en la obligación de verificar que la información que se le suministra por la fuente es cierta, comprobable y comprensible, para poder y proceder a emitir las novedades negativas, lo que quiere decir que no puede reportar datos falsos, por eso es importante acreditar la veracidad de la información por parte de la fuente junto al operador y no poner en duda la existencia de la obligación.

4. En el expediente figura certificación emitida por Experian, dentro de la cual indicó que las obligaciones identificadas con el número N30033483, N07601609, N27601608, adquiridas por la parte accionante con QNT S.A.S., BANCO DE BOGOTA S.A. y BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL, se encuentran reportadas por esa entidad como fuente de información en estado abierta, vigente y como cartera castigada.

Debe memorarse que la acción de tutela como mecanismo subsidiario, excepcional y residual de la protección de los derechos fundamentales, no emerge como alternativa directa a soslayo de las acciones judiciales al alcance de quienes se sientan afectados. En este caso, auscultado el acervo probatorio, se observa que la accionante pretende mediante acción de tutela eliminar la información negativa de las centrales de riesgo accionadas, sin antes haber agotado las instancias definidas por la ley, entre ellas, la petición directa hacia la fuente de la información, la cual se encuentra aún en trámite.

5. Pues bien, sabido es que el derecho fundamental de petición, según el cual "*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*" (artículo 23 C.N.), conlleva de un lado, la obligación de brindar al interesado una respuesta congruente con lo pedido, que responda de manera completa y oportuna, con independencia del sentido de la misma, y de otro lado, la comunicación al peticionario para que, se entere de su contenido.

Sobre el tema, la jurisprudencia constitucional ha precisado que "*la garantía adecuada del derecho fundamental de petición implica el reconocimiento de dos esferas: por un lado, la posibilidad de presentar la solicitud respetuosa ante la autoridad, y por el otro, la respuesta completa, pronta y adecuada que emite la entidad ante el particular*"[1].

Así mismo, ha considerado el Alto Tribunal: "*Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma*"[2].

[1] Corte Constitucional. Sentencia T-814 de 2012.
[2] Corte Constitucional. Sentencia T-369 de 2013.

6. Según las pruebas recaudadas en este trámite, se advierte que la accionante presentó escritos de fecha 1 de septiembre de 2023 y 20 de noviembre de 2023, ante las accionadas así:

Frente a QNT S.A.S. solicitó: "2*) Teniendo en cuenta lo anterior Solicito me emitan copia de la notificación que debió realizar BANCO BOGOTA 20 días antes de elevar el reporte negativo* ***y el soporte de la recepción del mismo*** *teniendo en cuenta que el reporte que ustedes están elevando, tal como lo manifiestan no es nuevo sino más bien, es la continuación del original.* (…) *8) Se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 Habeas Data artículo 5, 6 y 7, entregándome copia física de la autorización firmada por mí, en la cual les permito a ustedes realizar actualización, rectificación y reportes negativos a centrales de riesgo*".

Frente al Banco de Bogotá y a Coopcentral solicitó: "*1) Se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 Habeas Data artículo 5, 6 y 7, entregándome copia de la comunicación previa al reporte que ustedes debieron haberme* ***enviado y notificado para que yo pudiera*** *ejercer mi derecho de defensa, ya que, QNT afirma que el reporte fue elevado por BANCO DE BOGOTÁ*".

Ante las anteriores solicitudes se advierte que la accionada QNT S.A.S. respondió: "*En este sentido es claro que la reglamentación sobre la notificación que presuntamente omitió QNT, según indica el decreto, la notificación del reporte con la antelación referida, ya no es única y exclusivamente FISICA como quiere dar a entender a la señora KATHERINE MORALES RINCON, sino que pueden ser a través de los extractos e incluso indica que existe la posibilidad que el titular de la información y el encargado lleguen a acuerdos para la notificaciones por medios electrónicos siempre y cuando cumplan con lo dispuesto en la Ley. (…) La entidad crediticia Banco de Bogotá y Coopcentral efectúo el reporte ante las centrales de riesgo, con la previa autorización que usted otorgó en el momento en que adquirió el producto financiero* (…)" (Adjuntó captura de autorización).

Por su parte, el Banco de Bogotá indicó que: "*debido a la cesión de derechos entre el Banco de Bogotá a QNT, informamos que, con este acto, el nuevo acreedor, es decir, QNT es el responsable de todos los tramites que llegare a solicitar el titular de las obligaciones financieras objeto de venta de cartera (solicitud de documentos e información de los productos, paz y salvo, actualización en centrales de riesgo, reconocimiento prescripción, negociaciones, etc.)".*

Entre tanto, Coopcentral señaló que: "*Al respecto nos permitimos informarle que, frente a la notificación previa al reporte en Centrales de Riesgo, le adjuntamos los extractos de agosto 2017 a diciembre 2017 en los cuales podrá encontrar el respectivo aviso: Recuerde que, transcurridos 20 días después del envío de este documento, si su pago no ha sido realizado, esta información será reportada en centrales de riesgos conforme con los términos de la Ley 1266 de 2008-Ley Habeas Data*".

Analizadas las respuestas emitidas por las convocadas, se advierte que si bien a la accionante se le remitió copia de la autorización para la actualización, rectificación de reportes negativos ante centrales de riesgo y también copia de los extractos bancarios a través de los cuales se le efectuó la comunicación previa al reporte, no es menos cierto que se echa de menos que le hayan remitido los soportes de la recepción de la notificación previa, de modo que las respuestas otorgadas resultan ser incompletas, lo que habilita la protección del derecho fundamental de petición invocado.

7. Así las cosas, se concederá el amparo deprecado y se ordenará a las accionadas emitir contestación a lo solicitado, en particular, frente a la petición de "*copia de la comunicación previa al reporte negativo* ***junto con su constancia de envío y/o soporte de entrega***", teniendo en cuenta que la respuesta que se otorgue debe ser "*plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses*"[3].

[3] Corte Constitucional Sentencia T-161/11.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la accionante Katherine Morales Rincón, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: **ORDENAR** al Banco de Bogotá, Coopcentral y QNT S.A.S., a través de sus representantes legales, o quien haga sus veces, que en el término de (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo, si no lo hubieren hecho, procedan a emitir la respuesta frente a la petición que elevó la actora el 1 de septiembre de 2023 y 20 de noviembre de 2023, respectivamente, en lo que concierne a "*la copia de la comunicación previa al reporte negativo* ***junto con su constancia de envío y/o soporte de entrega***", respuesta que deberá comunicarle a la dirección indicada en el escrito de petición.

TERCERO: **COMUNICAR** a los interesados la presente decisión por el medio más expedito. Déjense las constancias pertinentes.

CUARTO: **REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada en el término de tres (3) días.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

SANDRA GIRALDO RAMÍREZ
JUEZA

Firmado Por:
Sandra Giraldo Ramírez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 029
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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

Código de verificación: **bcc28e8978ba46fc70dafc60d9b5f6b10c0aa39dddca232cff5e3a465bd60504**
Documento generado en 26/01/2024 05:37:50 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica