

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., cinco (5) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-01032-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por INGRID BETANCOURTH VARGAS en contra de FALABELLA SOBREGIROS, GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., SCOTIABANK COLPATRIA S.A., REFINANCIA S.A.S. y las vinculadas DATACREDITO hoy EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A.S. hoy TRANSUNIÓN.

I. ANTECEDENTES

1.- Pretensiones:

La parte accionante reclama la protección constitucional al derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por las encartadas, ante la falta respuesta a las solicitudes elevadas el pasado 11 de agosto de 2021, en consecuencia, requiere se ordene brindar las contestaciones requeridas.

2.- Fundamentos fácticos:

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

1.- Manifestó que el 11 de agosto de 2021, remitió vía correo electrónico a las accionadas, derecho de petición.

2.- Hasta el momento de interposición de la acción de tutela, no ha obtenido respuesta por parte de las encartadas, no obstante, refiere que REFINANCIA S.A., manifestó que ya no existen reportes por parte de dicha entidad, sin embargo, afirma que verificado lo anterior persiste el reporte respecto a la obligación 3913.

II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a las encausadas y las vinculadas, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- La vinculada TRANSUNIÓN, por intermedio de apoderado manifestó en síntesis que, no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, igualmente que de acuerdo con el núm. 1º, art. 8º de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato reportado por la fuente; adicionalmente no puede modificar, actualizar, rectificar o eliminar

dicha información sin previa autorización de la fuente.

Manifestó que tampoco es la encargada de realizar el aviso previo al reporte negativo, desconociendo además si operó la prescripción de la obligación reportada, finalmente refiere que la petición que se menciona en la acción de tutela no fue presentada ante dicha entidad.

Informó además que, de acuerdo con la consulta del reporte de la información financiera realizado el 27 de octubre de 2021, a nombre de la accionante, respecto de FALABELLA SOBREGIROS, GRUPO JURIDICO DEUDU y REFINANCIA no se observó la presencia de un dato negativo, sin embargo, frente a la fuente SCOTIABANK COLPATRIA, registran los siguientes datos: obligación No. 299894 reportada por ADM SCOTIABANK COLPATRIA, en mora, último vector de comportamiento numérico 14, es decir, mora igual o superior a 730 días.

En consecuencia, solicita se le exonere y desvincule de la acción.

3.- Por su parte GRUPO JURÍDICO DEUDU S.A.S., por intermedio de su representante legal, manifestó que la accionante adquirió productos financieros con Banco Davivienda, y para tal fin suscribió pagaré en blanco con la correspondiente carta de instrucciones, sin embargo, dicha obligación presentó mora, y por ende fue catalogada como irrecuperable, siendo castigada, e informando de dicha situación a la petente en los extractos bancarios.

Informó que el pagaré fue endosado por BANCO DAVIVIENDA a favor de GRUPO CONSULTOR ANDINO S.A., y posteriormente adquirido por la entidad GRUPO JURÍDICO PELÁEZ & CO S.A.S. (Hoy GRUPO JURÍDICO DEUDU S.A.S), a través de endoso y/o compraventa de derechos de crédito y cartera el 27 de febrero de 2018, siendo en la actualidad el tenedor legítimo del mismo y por ende propietario de los derechos patrimoniales ahí incorporados.

Indicó que el pagaré fue adquirido junto con la autorización para consultar y reportar ante centrales de riesgo que la accionante suscribió, junto con la subrogación de los trámites administrativos previos para el reporte de la información negativa por parte de DAVIVIENDA.

Aclaró que el reporte negativo fue generado por Banco Davivienda -acreedor primario-, entidad que le notificó previamente por medio de los extractos periódicos, respecto al cambio de novedad de información negativa ante las centrales de riesgo.

Que a partir de la compra de cartera realizada por GRUPO JURÍDICO PELÁEZ & CO S.A.S hoy GRUPO JURÍDICO DEUDU S.A.S. a GRUPO CONSULTOR ANDINO S.A. el 27 de febrero de 2018, se subrogaron todos los derechos incorporados en las obligaciones, incluyendo el reporte negativo ante la central de riesgo Experian.

Manifestó además, que a fin de evitar ambigüedades y garantizar los derechos fundamentales de la accionante, procedieron a solicitar la eliminación de la información de la obligación ante Experian -adjunta soporte del 28 de octubre de 2021-.

Con relación al derecho de petición manifestó que el 28 de octubre de 2021, procedieron a emitir respuesta, enviándola a la dirección electrónica reportada en la petición: fernandogonzalez2105@gmail.com (adjunta pantallazo) y por ende, se configura un hecho superado.

Por lo anterior, considera no ha sido vulnerado de ninguna manera, los derechos fundamentales invocados por la accionante.

4.- A su turno BANCO FALABELLA S.A., manifestó que no era cierto que la accionante hubiese presentado derecho de petición, toda vez que, revisado el aplicativo SALESFORCE, donde se registran las peticiones, quejas y reclamos de los clientes del Banco, no se encontró nada en ese sentido.

Aclaró que el buzón electrónico al que presuntamente fue remitido el derecho de petición servicioalcliente@falabella.com.co, no es un buzón de BANCO FALABELLA S.A., sino que pertenece a la sociedad FALABELLA DE COLOMBIA S.A., señalando que es una persona jurídica independiente del Banco, y por ende, no tuvo conocimiento de la petición, considerando que, en consecuencia, no existe vulneración al derecho fundamental de petición.

No obstante, señaló que, a fin de no seguir incurriendo en una presunta vulneración, estudiará el escrito de petición para dar respuesta de fondo y por ende, solicita le sea concedido el término de 15 días, contado, a partir de la notificación de la acción de tutela.

5.- EXPERIAN COLOMBIA S.A., por intermedio de apoderado manifestó que la accionante registra un dato negativo relacionado con la obligación No. 010000400 adquirida con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., quien, de acuerdo con la información reportada por la fuente, incurrió en mora durante 32 meses, cancelando la obligación en junio de 2021, por lo que la caducidad del dato negativo se presentará en junio de 2023.

Refirió que la accionante registra una obligación impaga con FALABELLA SOBREGIROS, GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S, SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y REFINANCIA S.A.S., no obstante, no puede eliminar dicha información por cuanto versa sobre una situación actual de impago conforme la información registrada en su historial crediticio, según información reportada por las citadas entidades; sin embargo, una vez haya sido sufragado lo adeudado, el historial de crédito indicará que la obligación fue satisfecha, empero, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento -art. 13, Ley 1266 de 2008-.

En cuanto al derecho de petición, expresó no tiene injerencia sobre el hecho que las accionadas no hayan dado respuesta al derecho de petición.

Por lo anterior, considera que la tutela no está llamada a prosperar en su contra por cuanto como operador de la información, no es responsable de solicitar al titular la autorización para el reporte de la misma.

6.- Por su parte REFINANCIA S.A.S., por intermedio de apoderada informó que, de acuerdo con lo ordenado por el despacho, procedieron a dar respuesta a la

petición presentada por la accionante, contestación remitida al correo electrónico fernandogonzalez2105@gmail.com, informada para efectos de notificación.

Por lo anterior, solicita se archive la acción de tutela.

7.- Finalmente, SCOTIABANK COLPATRIA S.A., a través de apoderado general, manifestó que la accionante tuvo varios productos financieros con la entidad.

Que el mes de agosto del año 2021, la accionante realizó un requerimiento a través de derecho de petición mediante el cual solicitaba: información de un producto que tuvo con la entidad el cual asegura no conocer con No. 299894 y respecto del que tiene un reporte ante las centrales de riesgo, procediendo a dar contestación de forma clara, completa y de fondo, mediante comunicación remitida el 28 de octubre de 2021, tal como registra en el pantallazo que adjunta, vía correo electrónico a la siguiente dirección: fernandogonzalez2105@gmail.com, reportada en el escrito de tutela.

Por lo anterior, considera cumplió con la respuesta a la solicitud originada mediante derecho petición y por ende, no ha vulnerado ningún derecho a la accionante, solicitando se declare la carencia actual de objeto por hecho superado.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver, se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición de la accionante, por la presunta omisión de las accionadas, al no brindar respuesta de forma oportuna a los pedimentos elevados el 11 de agosto de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

1.- La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2.- El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales:

por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“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”¹ (Subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

3.- Con relación al término para resolver las peticiones, la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno”* (Sentencia C-007 de 2017).

4.- Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por cuenta de la pandemia del virus Covid- 19 y en tanto el término antes descrito resultaba insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- i. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- ii. *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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

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 el presente artículo 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 en este artículo.” (Subrayado fuera de texto)

5.- Es necesario destacar que, una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los

requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.¹

6.- En el asunto objeto de estudio, es claro que la queja constitucional tiene fundamento en la inconformidad del reclamante por la presunta omisión en que incurrió la accionada al no brindarle respuesta al derecho de petición de fecha 11 de agosto de 2021.

7.- Así pues, revisados los anexos allegados por las partes en el trámite de la presente acción constitucional, se verifica que INGRID BETANCOURTH VARGAS, el pasado 11 de agosto de 2021, remitió vía correo electrónico, derechos de petición a FALABELLA SOBREGIROS, GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., SCOTIABANK COLPATRIA S.A., REFINANCIA S.A.S. a través de los cuales solicitó:

“De lo anterior, manifiesto que no tengo conocimiento y es por ello por lo que de la manera más respetuosa solicito:

1. Se sirvan enviarme copia del pagare, letra, cheque o cualquier otro título valor con el cual la compañía respalda la obligación.

2. En caso de que haya sido cedida a esta compañía por cualquier otra entidad, solicito se me envíe copia de dicha cesión, endoso o contrato que se haya celebrado entre ustedes y con el que adquirieron la obligación a su favor, lo anterior, teniendo en cuenta que si bien la norma prevé que se pueda efectuar dicha cesión, es decir, no puedo en calidad de deudor hacer alguna oposición, ello no implica que la suscrita como parte no tenga acceso al contrato de compraventa, pues en él se podrá evidenciar con claridad las condiciones del negocio jurídico, que permitirán corroborar la legalidad del mismo y Maxime que no es un documento que cuente con reserva legal alguna según el artículo 24 de la ley 1755 de 2015.

Se me informó que actuaciones realizó el (LA ENTIDAD CORRESPONDIENTE). para comunicarme que me encontraba en mora con dicha entidad, ya que no recibí extractos, llamadas ni correos electrónicos.

3. Se me expida una copia de la guía de correo certificado, copia del correo electrónico, mensaje de datos o registro de llamada por medio de la cual se me informe de que se realizaría un reporte negativo por el incumplimiento de las obligaciones, lo anterior sin confundir la carta de cesión con la NOTIFICACIÓN del negocio jurídico y el reporte a las bases de datos de información.

Esto conforme al Artículo 12 de la Ley 1266 DE 2008 el cual expresa (...).

De acuerdo con lo anterior, debo indicar que nunca me fue enviada comunicación a mi lugar de residencia como lo expresa la norma anteriormente mencionada, ni en su defecto comunicación telefónica o por correo electrónico, informándome que se efectuaría un reporte negativo por la obligación pendiente, asimismo y como consecuencia de no recibir dicha comunicación no tuve la oportunidad de efectuar mi pago a tiempo y/o controvertir dicha decisión de reporte.

4. En caso afirmativo de haber realizado dicha notificación se me indique y compruebe si el reporte se realizó transcurridos los 20 días calendario siguientes al envío de comunicación. Por último, solicito de la manera más respetuosa a (LA ENTIDAD CORRESPONDIENTE). que al no haber cumplido con los requisitos mencionados anteriormente en el artículo 12 de la

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

ley 1266 de 2008 para realizar el reporte negativo de la suscrita ante DATA CREDITO Y CIFIN (TRANSUNIÓN), se gestione en dichas entidades la eliminación de la obligación, pues según norma en cita estaríamos frente a un reporte ilegal que está afectado mi derecho al buen nombre y mi oportunidad de acceder a futuros créditos bancarios.

5. En caso contrario solicito se me envíen los documentos en su totalidad, con el fin de poder verificar que dichos títulos gozan de sustento jurídico para su efectivo cumplimiento o exigibilidad, por todo lo anterior agradezco la atención prestada.

Vale la pena aclarar que, si considera no ser la entidad encargada de brindar respuesta a lo solicitado, sírvase dar aplicación al artículo 21 de la ley 1755 de 2015 esto es, el traslado de esta solicitud a quien considere debe responder de fondo, por lo anterior, y en marco de que el derecho de petición debe ser resuelto de forma clara, de fondo y congruente como lo demanda la ley y Jurisprudencia Nacional.”

8.- Sobre el particular es dable predicar por este despacho judicial que, por parte de GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y REFINANCIA S.A.S., se emitió pronunciamiento de fondo y de manera congruente a cada uno de los pedimentos elevados, conforme se pasa a relacionar a continuación:

8.1.- GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., emitió pronunciamiento de fondo el 28 de octubre de 2021, remitido al correo electrónico fernandogonzalez2105@gmail.com:

Al punto 1° y 2°: le fue remitido pdf correspondiente al pagaré No. 2690568 junto con la correspondiente carta de instrucciones, suscritos por la petente y finalmente el endoso en propiedad efectuado por Banco Davivienda S.A. en favor de Grupo Consultor Andino S.A.

Al punto 3°: manifestó que fue Banco Davivienda quien realizó el requerimiento previo a través de los extractos bancarios y en virtud al endoso realizado el 27 de febrero de 2018, adquirieron la autorización que firmó para consultar y reportar ante las centrales de riesgo, junto con la subrogación de los trámites administrativos, previos para reportar la información por parte de Davivienda.

Resaltando que el reporte negativo fue generado por el acreedor primario, siendo este el Banco Davivienda, empero por parte de GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., únicamente se generó la actualización del nuevo acreedor ante la central de riesgo.

Al punto 4°: reiteró lo expuesto en precedencia, no obstante, indicó que procedió a eliminar la información de la obligación No. 0036032406827734 ante Datacreditoy hoy Experian lo cual se verá reflejado en un término de 5 días.

Cabe resaltar que sobre el particular adjunto constancia del correo remitido a Experian y de la respuesta emitida por la entidad.

Al punto 5°: Manifestó que remitió copia de: (i) pagaré y carta de instrucciones; (ii) copia de la cadena de endosos; (iii) formulario solicitud de crédito persona natural en donde consta la autorización expresa para suministrar y/o actualizar información ante las centrales de riesgo.

8.2.- SCOTIABANK COLPATRIA S.A., emitió pronunciamiento de fondo el 28 de octubre de 2021, remitido al correo electrónico fernandogonzalez2105@gmail.com:

“Respetada Señora Ingrid,

En atención a su solicitud radicada ante nuestra entidad, nos permitimos dar respuesta a cada uno de sus interrogantes, en el mismo orden en que fueron propuestos, de la siguiente manera:

Sea lo primero indicarle que la entidad CITIBANK-COLOMBIA S.A., celebró un acuerdo de cesión de activos, derechos y contratos en virtud del cual le transfirió al BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., su portafolio de Consumo y de Pequeña y Mediana Empresa – PYME-, integrado por productos tales como cuentas de ahorros, cuentas corrientes, CDT’s, tarjetas de crédito, créditos rotativos, créditos de consumo, sobregiros, entre otros.

*De manera tal que el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A. asumió la posición contractual de acreedor de los productos financieros que habían sido otorgados a usted por parte de CITIBANK-COLOMBIA S.A. dentro de los cuales se encuentran la Tarjeta de Crédito N°. 512067*****8056.*

1. Se sirvan enviarme copia del pagare, letra, cheque o cualquier otro título valor con el cual la compañía respalda la obligación.

*Adjuntamos los documentos que instrumentan el vínculo representado en la Tarjeta de Crédito MasterCard No. 512067*****8056, contrato 000010299894.*

2. “En caso de que haya sido cedida a esta compañía por cualquier otra entidad, solicito se me envíe copia de dicha cesión, endoso o contrato que se haya celebrado entre ustedes y con el que adquirieron la obligación a su favor, lo anterior, teniendo en cuenta que si bien la norma prevé que se pueda efectuar dicha cesión, es decir, no puedo en calidad de deudor hacer alguna oposición, ello no implica que la suscrita como parte no tenga acceso al contrato de compraventa, pues en él se podrá evidenciar con claridad las condiciones del negocio jurídico, que permitirán corroborar la legalidad del mismo y Maxime que no es un documento que cuente con reserva legal alguna según el artículo 24 de la ley 1755 de 2015.”

“Se me informé que actuaciones realizó el SCOTIABANK COLPATRIA para comunicarme que me encontraba en mora con dicha entidad, ya que no recibí extractos, llamadas ni correos electrónicos.”

Tal como se informó al principio del comunicado, este producto fue adquirido por el acuerdo de cesión realizado con la entidad CITIBANK de manera global, debido a que dentro de esta cesión fueron transferidos otras carteras y/o obligaciones de diferentes clientes, no es posible acceder a la solicitud de compartirle copia del contrato.

Ahora bien, respecto a las actuaciones realizadas por la entidad nos permitimos informar lo siguiente:

Sobre el particular resulta de vital importancia resaltar que a través de los documentos diligenciados y/o firmados por usted al momento de solicitar el producto financiero en mención, otorgó autorización previa, escrita y suficiente para, entre otras cosas, reportar información financiera relacionado con el hábito de pagos, tal como se muestra en los aparte de los documentos, que se presentan a continuación: (adjuntó pantallazo)

De acuerdo al Decreto 2952 de 2010 por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008:

“Artículo 2°. Reporte de Información Negativa. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.

Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuales se dé cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.

En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial”.

Adicionalmente, informamos que, en cumplimiento de lo contemplado en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el Artículo 2 del Decreto 2952 de 2010, el Banco remitió la notificación previa al reporte negativo inserta en el extracto generado en agosto de 2012 (adjunto), enviado a la dirección de correo electrónico: ingrid.betancourth18@hotmail.com, registrado por usted señora en nuestra base de datos para tal fin, conforme dan fe los comprobantes de nuestro sistema. (adjuntó pantallazo)

En este sentido, es importante aclarar que en nuestros sistemas los clientes son identificados con un registro básico adicional al número de documento de identificación, para el caso que nos ocupa corresponde al 0669071. (adjunto pantallazo)

Como quiera que usted no realizó los pagos debidos la entidad procedió a realizar el reporte a las centrales de riesgo.

3. Se me expida una copia de la guía de correo certificado, copia del correo electrónico, mensaje de datos o registro de llamada por medio de la cual se me informo de que se realizaría un reporte negativo por el incumplimiento de las obligaciones, lo anterior sin confundir la carta de cesión con la NOTIFICACIÓN del negocio jurídico y el reporte a las bases de datos de información.

Corroboramos que la información relativa a este punto fue entregada en el numeral dos (2) además del extracto anexo, por lo tanto, instamos hacer referencia al mismo.

4. En caso afirmativo de haber realizado dicha notificación se me indique y compruebe si el reporte se realizó transcurridos los 20 días calendario siguientes al envío de comunicación.

Ratificamos que la información relativa a este punto fue de la siguiente manera: inició la mora aproximadamente el 29 de agosto de 2012, el día 30 de ese mes se le notificó por medio de carta anexa al extracto, como dentro de la entidad no se evidencia que se haya realizado pago, a corte del siguiente mes, se efectuó el procedimiento respectivo ante las centrales de riesgo.

Todo esto en cumplimiento del deber legal que les asiste a las fuentes de información, en virtud del numeral 1 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008, se reportó su comportamiento financiero ante los Bancos de Datos (DataCrédito y TransUnion) de acuerdo con la realidad en el manejo que se le da a esta obligación.

Cada movimiento financiero considerado positivo o negativo, ha sido reportado por Scotiabank Colpatria como fuente de información a los Bancos de Datos (DataCrédito y TransUnion) de acuerdo con el principio de veracidad o calidad de registros o datos incorporados en literal a) del artículo 4 de la ley 1266 de 2008, el cual se transcribe en su tenor literal.

“a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;”

Aunado a lo anterior, ratificamos que se cuenta con la documentación que acredita e instrumenta el vínculo, así como la autorización para la consulta, reporte y tratamiento de datos financieros y crediticios ante las centrales de riesgo.

Así las cosas, la información reportada ante las Centrales TransUnion y DataCrédito es actual, veraz y exacta, conforme la realidad en el comportamiento financiero, por lo cual no hay lugar a modificación alguna.

En consecuencia, no es posible atender su solicitud de la eliminación de la información de su obligación debido a que a la fecha usted no ha normalizado la deuda adquirida con el banco y su obligación se encuentra vigente en estado de Castigo.

5. En caso contrario solicito se me envíen los documentos en su totalidad, con el fin de poder verificar que dichos títulos gozan de sustento jurídico para su efectivo cumplimiento o exigibilidad, por todo lo anterior agradezco la atención prestada.

Como se ha indicado con antelación, los elementos que instrumentan el vínculo han sido aportados en el punto uno (1), así las cosas, agradecemos hacer alusión a dicho numeral.”

8.3.- REFINANCIA S.A.S., emitió pronunciamiento de fondo el 28 de octubre de 2021, remitido al correo electrónico fernandogonzalez2105@gmail.com:

“Información de la deuda y del reporte ante Centrales de Información

Las obligaciones N°3000002716796, N°3000003054503 a cargo de la titular Ingrid Betancourth Vargas, originadas en el Banco Colpatria S.A., cedidas mediante contrato de compraventa a Rf Encore S.A.S. y entregadas para su administración a Refinancia S.A.S., a partir del día 14/08/2014.

Las obligaciones N°8077846303, N°20070120217756, N°20070120217758 a cargo de la titular Ingrid Betancourth Vargas, originadas en el Banco Falabella, cedidas mediante contrato de compraventa y entregadas para su administración a Refinancia S.A.S., a partir del día 14/08/2014.

Esta negociación incluyó transferencia de los créditos, de garantías (prendas o hipotecas) si las hubiere, y cesión del reporte originado por el Banco Colpatria S.A. y Banco Falabella ante las centrales de Información del cual Refinancia S.A.S dio continuidad como nuevo administrador de la cartera, acreedor cesionario de la obligación, esto conforme lo establece la normatividad Colombiana.

Acorde a lo anterior nos permitimos dar respuesta clara, concreta y de fondo a cada una de las solicitudes efectuadas a través de la petición radicada ante nuestros canales de contacto de la siguiente manera:

Al punto 1 de su solicitud:

Es importante tener en cuenta que las obligaciones entraron en mora con anterioridad a la cesión y fueron reportadas inicialmente por la entidad originadora la cual en virtud de la cesión, también cedió el reporte al nuevo acreedor cesionario quien subrogó al acreedor original ante las centrales sin modificar el reporte original, razón por la cual no era necesario que su poderdante firmara una nueva autorización por cuanto no se creó un nuevo reporte sino se dio continuidad al cedido por parte del banco originador, por tanto la autorización firmada inicialmente es válida y convalida el reporte que registra ante las centrales de riesgo por parte de Refinancia S.A.S.

Sumado a lo anterior, adjuntamos la Copia simple de pagaré con espacios en blanco, el cual está firmado por la señora INGRID BETANCOURTH VARGAS ante el Banco Colpatria y Banco Falabella. (adjuntó pantallazo)

Al punto 2 de su solicitud:

En cuanto a la comunicación previa al reporte negativo respecto de las obligaciones en mención, es pertinente aclarar que el reporte de la información negativa relacionada con el incumplimiento del crédito fue iniciado con anterioridad a la transferencia de las obligaciones por parte del Banco originador a esta Compañía, no obstante, una vez se efectuó la compra de cartera por parte de RF ENCORE se procede a cumplir lo dispuesto en el Numeral 10° del artículo 8° de la Ley 1266 del 2008 en concordancia con el artículo 12° de la misma Disposición Legal, en lo referente al deber de remitirle la comunicación previa al reporte negativo ante los Operadores de Información, para lo cual se adjunta el soporte de entrega efectivo a su correo electrónico autorizado en el cual se le advirtió i) la venta de la cartera generada con el Banco originador y a favor de RF ENCORE la inactivación de su reporte ante las centrales de información hasta tanto se agote la comunicación previa y efectiva estado de su obligación, el cual pasado veinte días se procedía a reactivar el estado de su(s) obligación(es) y dar continuidad al reporte negativo ante las centrales de información.

En atención a su solicitud me permito indicar que si bien la entidad originadora de la obligación no entregó copia del extracto o documento a través del cual realizó el envío de la comunicación previa al reporte negativo señalado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, Refinancia con el ánimo de garantizar la protección de sus Derechos procedió a su inactivación y posterior comunicación efectiva del estado de su obligación previo a dar continuidad a su reporte negativo ante centrales de información en cumplimiento de los deberes de esta entidad con fuente de información.

De lo precisado, reiteramos que se adjunta copia de la carta de notificación de cesión y de la Comunicación Previa orientada a dar continuidad al Reporte negativo de la obligación en la cual se le informó previamente a la migración del reporte ante las centrales de riesgo a esta entidad y que contiene el párrafo del que trata el artículo 12 de la ley de Habeas Data. (adjuntó pantallazo)

Es importante dejar en claro que la norma hace referencia al principio de veracidad de la información en él se debe garantizar la veracidad de la información, situación que Refinancia ha acreditado dado que se remitió copia de cada uno de los documentos que confirman la existencia de la obligación, los cuales lo facultan como actual acreedor de buena fe y que a su vez no inducen a presumir un error dado que contienen la veracidad de la administración de los datos suministrados por la reclamante así como también su firma y huella.

Al punto 3 de su solicitud:

Dicho lo anterior, es importante tener en cuenta que las obligaciones entraron en mora con anterioridad a la cesión y fue reportada inicialmente por la entidad originadora la cual en virtud de la cesión, también cedió el reporte al nuevo acreedor cesionario quien subrogó al acreedor original ante las centrales sin modificar el reporte original, razón por la cual no era necesario que el titular firmara una nueva autorización por cuanto no se creó un nuevo reporte sino se dio continuidad al cedido por parte del banco originador, por tanto la autorización firmada inicialmente es válida y convalida el reporte que registra ante las centrales de riesgo por parte de Refinancia S.A.S.

Al punto 4 de su solicitud:

Es pertinente aclarar que, al estar debidamente reconocidos como administradores de la obligación en mención, razón por la cual nos encontramos facultados para adelantar la gestión de cobro y realizar las negociaciones pertinentes en pro de dar por terminada la obligación, también somos los facultados para emitir el respectivo paz y salvo al momento de la cancelación total de la deuda.

Al punto 5 de su solicitud:

Es importante tener en cuenta que la obligación entro en mora con anterioridad a la cesión y fue reportada inicialmente por la entidad originadora la cual, en virtud de la cesión, también cedió el reporte al nuevo acreedor cesionario quien subrogó al acreedor original ante las centrales sin modificar el reporte original.

Al punto 6 de su solicitud:

La señora INGRID BETANCOURTH VARGAS quien se identifica con cédula de ciudadanía 52071470, registra en calidad de titular de las obligaciones N°3000002716796 y N°3000003054503 las cuales fueron originadas en Banco Colpatria S.A, cedidas mediante contrato de compraventa a RF Encore S.A.S., entregadas para su administración Refinancia S.A.S., a partir del 14/08/2014.

A continuación, le indicamos el saldo que presenta la obligación al corte del 28 de octubre de 2021 (...).

Así mismo INGRID BETANCOURTH VARGAS registra en condición de titular de las obligaciones N°8077846303, N°20070120217756, N°20070120217758 las cuales fueron originadas en el Banco Falabella cedidas mediante contrato de compraventa y entregadas para su total administración Refinancia S.A.S., a partir del 22/12/2017.

A continuación, le indicamos el saldo que presenta la obligación al corte del 28 de octubre de 2021. (...).

Con relación al reporte que registra el accionante ante las centrales de información, es pertinente mencionar que la negociación efectuada incluyó, además de la transferencia del crédito, la de las garantías como prendas o hipotecas si las hubiere, e incluso la cesión del reporte ante las centrales de riesgo, toda vez que la obligación no sufrió ninguna modificación, solo se subrogó el acreedor de la deuda y se dio continuidad al reporte por parte de Refinancia S.A.S como nuevo acreedor, esto conforme lo establece la normatividad Colombiana. Aunado a lo anterior y frente a la protección del estatuto del “Habeas Data”, nos permitimos manifestar que esta sociedad actualmente no cuenta con reportes sobre el comportamiento de pago del titular, ante centrales de información (Cifin S.A.S y Datacredito) Respecto a su solicitud, adjunto le remitimos copia simple de toda la documentación referente a los créditos a cargo de la titular Ingrid Betancourth Vargas entre la que se encuentra la autorización para consulta y reporte ante las centrales de riesgo; así mismo remitimos copia del pagaré, notificación previa de las obligaciones en mención; según la

normatividad comercial al respecto, cabe aclarar que estos gozan de la presunción de autenticidad enmarcada en el artículo 244 del Código General del Proceso.

Finalmente, nos permitimos informar que, si bien su petición no es resuelta de manera positiva, mediante el presente comunicado se ha dado respuesta de forma clara y de fondo a cada una de las peticiones por usted planteadas y al respecto es reiterada la jurisprudencia en la cual se aclara que no se debe entender conculcado el derecho inmerso en el artículo 23 de la Carta Magna cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa: (...).”

9.- En ese orden de ideas, basta decir que, uno de los requisitos esenciales para dar por efectiva la respuesta al derecho de petición es la congruencia, que no es otra cosa que la directa relación entre lo pedido y lo resuelto, y que en el caso *sub-examine* se cumple a cabalidad, amén que la competencia del Juez constitucional frente al amparo al derecho fundamental de petición se encuentra encaminada, únicamente para verificar que la réplica sea clara, de fondo y congruente con lo solicitado, **independientemente que el sentido de la respuesta sea favorables o no a lo peticionado.**

Adicionalmente, la referida contestación, fue puesta en conocimiento de la peticionaria, siendo esta remitida al correo electrónico: fernandogonzalez2105@gmail.com, canal indicado para efecto de recibir notificaciones.

10.- En consecuencia, se concluye que, con relación a GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., SCOTIABANK COLPATRIA S.A., REFINANCIA S.A.S. respecto al derecho de petición, no es dable conceder el amparo solicitado, por cuanto el objeto de la petición realizada ha sido cumplido, encontrando esta sede judicial que el motivo de la acción ha sido satisfecho, dando lugar a que se configure un hecho superado y así se declarará.

11.- No obstante, en cuanto a BANCO FALABELLA S.A., ciertamente manifestó y acreditó que el derecho de petición elevado por la señora INGRID BETANCOURTH VARGAS, no fue remitido a la dirección para notificaciones de la entidad, sino al correo servicioalcliente@falabella.com.co, perteneciente a la sociedad FALABELLA DE COLOMBIA S.A., persona jurídica independiente del Banco.

Bajo ese entendido, y de acuerdo con el aparte jurisprudencial citado, so **conminará** a BANCO FALABELLA S.A., para que dentro del término treinta (30) días contados desde el momento en que fue notificada la admisión de la presente acción, proceda a emitir respuesta de fondo a los cuestionamientos formulados por la señora INGRID BETANCOURTH VARGAS a través del derecho de petición de fecha 11 de agosto de 2021, so pena de incurrir en vulneración a la prerrogativa constitucional en mención.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR la existencia de un **hecho superado** a la vulneración del derecho fundamental de petición alegada por INGRID BETANCOURTH VARGAS, respecto de GRUPO JURIDICO DEUDU S.A.S., SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y REFINANCIA S.A.S., atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa del presente proveído.

SEGUNDO.- CONMINAR a BANCO FALABELLA S.A. para que dentro del término treinta (30) días contados desde el momento en que fue notificada la admisión de la presente acción constitucional, emita respuesta de fondo a los cuestionamientos formulados por la señora INGRID BETANCOURTH VARGAS a través del derecho de petición de fecha 11 de agosto de 2021, so pena de incurrir en vulneración a la prerrogativa constitucional en mención.

TERCERO.- Comunicar esta determinación a la accionante y a las encartadas, por el medio más expedito y eficaz.-

CUARTO.- Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

Comuníquese y Cúmplase

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
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: **c7a243a2afda8b6e2eff9a0d57968e637598e0da64190585ec154a0b409599a6**

Documento generado en 05/11/2021 03:07:43 PM

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