

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., dos (2) de junio de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00541

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por LUZ STELLA MELO HERNANDEZ contra el BANCO SERFINANZA S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclamó la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada al no dar respuesta a su solicitud de 20 de abril de 2020. En consecuencia, instó se ordenara a la convocada a resolver de fondo su petitoria.

2. Fundamentos Fácticos

2.1. La actora, adujo en síntesis, que el 20 abril de 2022, a través de correo electrónico, radicó un derecho de petición ante el Banco Serfinanza en el que solicitó: (i) la eliminación del reporte e historial negativo que figure ante centrales de riesgo conforme lo establece el parágrafo 2 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021, (ii) copia de la consulta del historial donde se verifique el retiro del indicado reporte y (iii) que se active la leyenda “*reclamo en trámite*” ante las centrales de riesgo mientras se resuelve la petición.

2.2. Sin embargo, pese a que ha transcurrido más de 15 días hábiles desde la radicación, a la fecha no se le ha brindado una respuesta clara, concreta y de fondo.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 23 de mayo de la presente anualidad, ordenando vincular a Datacrédito y Transunión.

1.- En respuesta al requerimiento efectuado el **BANCO SERFINANZA S.A.** guardó silencio pese a ser notificado en debida forma.

2.- Por su parte, **DACREDITO-EXPERIAN COLOMBIA S.A** señaló que, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes de la información reporten las respectivas novedades, a quienes les corresponde reportarlas como mínimo una vez al mes de conformidad al artículo 8 de la Ley 2157 de 2022.

Expresó que, no puede eliminar el dato negativo solicitado por la parte accionante como quiera que no se cumplen los requisitos establecidos en el párrafo 2 del art. 9 de la citada ley,

Agregó que, según la historia de crédito expedida el 25 de mayo de 2022 se evidencia una obligación adquirida con el Banco Serfinanza S.A., en la que, la accionante incurrió en mora por un término de 42 meses, además que se realizó el pago de la obligación objeto de reclamo en el mes de febrero de 2020, luego entonces el dato no puede ser eliminado hasta que se cumplan los 6 meses contados a partir de la extinción de la obligación.

Sin embargo, resulta aplicable la regla dispuesta en el régimen de transición de que trata el inciso 3 del artículo 9d e la Ley 2157 de 2021 si...*”la información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciera falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones, luego entonces de acuerdo a la normatividad citada la caducidad del registro histórico de mora se presentará en agosto de 2022”.*

Así las cosas, le corresponde a la entidad accionada como fuente de información, dar a conocer al apercudor la fecha en que se ha extinguido la obligación para que se pueda actualizar la información de acuerdo al artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, pues no se puede modificar autónomamente los datos que se controvierten, como quiera que fueron registrados en la base de datos con el lleno de los requisitos previstos en la ley.

Por último, adujo no ser la llamada a responder por los hechos narrados en la tutela y la presunta vulneración de los derechos fundamentales de la convocante, pues no tiene injerencia en las decisiones adoptadas por las fuentes en lo que tiene que ver con otorgamientos de crédito y/o servicios, ni tampoco es la responsable de absolver las peticiones presentadas por la accionante ante la fuente- Banco Serfinanza S.A., por lo que solicitó su desvinculación del presente trámite.

4.- Por su parte, **TRANSUNION-CIFIN** indicó que, en su calidad operador de datos, tiene como funciones principales la recolección, almacenamiento, administración y suministro de datos relativos a los clientes y usuarios de los sectores financieros siendo independiente a las fuentes que reportan la información, de manera que, desconoce el contenido, así como, las condiciones de ejecución de los datos suministrados por las entidades bancarias o financieras, quienes tienen el deber de garantizar que la información sea veraz, completa, actualizada y comprobable, sin que pueda modificar o rectificar los datos sin instrucción previa, aclarando que el derecho de petición a que se hace referencia en el escrito de tutela no fue presentado ante esa entidad.

III.PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición de la accionante.

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 la parte actora 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.”

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)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.¹, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “*...Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...*”

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

¹ Sentencia T-487 de 2017

“(i). Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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

(ii). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

(iii). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Sumado a ello, 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)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.², dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “...Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...”

3. Conforme a las anteriores precisiones, descendiendo al caso puesto a consideración, una vez examinadas las pruebas obrantes en el plenario, se advierte la vulneración en que ha incurrido la entidad encartada, al no dar respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición elevado el 20 de abril de 2022.

En efecto, se observa que en la referida data la aquí accionante Luz Stella Melo Hernández, a través de correo electrónico, radicó un escrito ante el BANCO SERFINANZA S.A. con miras a que se elimine la información relacionada con la obligación No***0690, vectores, de calificaciones, de adjetivos, fechas y valores reportada ante centrales de riesgo, de modo que no quede rastro en su historia crediticia, sin que haya recibido una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo solicitado, pues pese a haberse requerido el informe al ente convocado en el presente trámite y que la notificación se surtió en debida forma a las direcciones de correo electrónico “asesorespyo@gmail.com”, administ@bancoserfinanza.com, monitoreooperaciones@bancoserfinanza.com, info@bancoserfinanza.com y servicioalclientepqr@bancoserfinanza.com, éste guardó silencio, por lo que ante la falta de pronunciamiento se aplica la presunción de veracidad de los hechos en que se fundamentó la acción de tutela,

² Sentencia T-487 de 2017

conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre el punto la Corte Constitucional en Sentencia T-260 de 2019 precisó:

“La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometido, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”

*En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) **Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional**; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.” (Énfasis fuera de texto)*

4. En ese orden de ideas, deberá prosperar la acción constitucional emprendida para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo la entidad convocada a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a la petición incoada el pasado 20 de abril.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición de Luz Stella Melo Hernández, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO SERFINANZA S.A., que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a resolver de fondo y comunicarle la decisión al aquí interesado, respecto del derecho de petición radicado en esa entidad el 20 de abril de 2022, **sin que sea menester que la misma sea favorable.**

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese 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: **82b08f22338328533c185cf9599a2b81616fb23cc56bda732435a3bc71e08b14**

Documento generado en 02/06/2022 03:20:46 PM

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