

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de marzo de dos mil veintidós (2022)

Radicado: 043 **2022 – 00030** 01
Proceso: Acción de Tutela (SEGUNDA INSTANCIA)
Accionante: Diana Paola Garcés Forero
Accionada: Banco Comercial AV Villas S.A., Experian Colombia S.A. y CIFIN S.A.S.
Asunto: **SENTENCIA**

Agotado el trámite pertinente, resuelve el Juzgado la IMPUGNACIÓN interpuesta por la actora, a través de apoderada judicial, en contra del fallo de fecha 3 de febrero de 2022, proferido por el Juzgado Cuarenta y Tres (43) Civil Municipal de esta ciudad.

ANTECEDENTES

1.- Supuestos Fácticos

Propuso la señora Diana Paola Garcés acción de tutela para la protección a sus derechos a la honra, el debido proceso, petición, buen nombre y habeas data, entre otros, con base en los hechos que a continuación se exponen:

1. Que el 17 de diciembre de 2021 presentó petición solicitando la eliminación del reporte negativo en centrales de riesgos por error y/o ilegalidad o que se entregara la documentación que sustentara dicho reporte, a fin de verificar su legalidad.
2. Que la información que se le entregó es insuficiente y algunas entidades se niegan a dar respuesta.

3. Que de no solventarse sus peticiones se aplique el principio de favorabilidad y se eliminen los reportes negativos, de no demostrarse la notificación previa.
4. Que requiere la eliminación del reporte negativo de crédito, a fin de recuperar su vida crediticia y acceder a un crédito de vivienda para ella y su familia, además, de acceder a un mejor trabajo.

Aportó copia de escrito petitorio sin fecha, copia de cédula de ciudadanía, impresión de pantalla de correo electrónico del 17 de diciembre de 2021, respuesta del defensor del consumidor financiero, memorando de respuesta de AV Villas, entre otros documentos.

2.- Las pretensiones.

Del escrito de tutela se extrae que la pretensión se circunscribe a exigir pronunciamiento frente a las solicitudes que propuso, la aplicación del principio de favorabilidad, para que en el caso de que no se demuestre notificación a la obligada, se proceda a eliminar reporte negativo en centrales de riesgo y se le entregue copia de la misma.

Solicitó, además, medida cautelar en los siguientes términos:

“Su señoría así mismo, me permito solicitarle de la manera más formal ante usted se sirva ordenar medida cautelar provisional dentro de la presente acción, con la admisión de esta acción, para que las entidades aquí accionadas NO realicen revisión de los datos del accionante en las centrales de riesgo, con el fin de NO disminuir el score crediticio, siendo cierto que las consultas generan huella, dichas huellas disminuyen el score crediticio y afectan gravemente el presente proceso, además la o las autorizaciones entregadas inicialmente no deben usarse desmedidamente con el fin de hacer revisión a los usuarios en desmejora de su vida crediticia, vulnerando así el principio de favorabilidad consagrado en la Ley 1266 de 2008. La presente acción la impetro agradeciendo la atención de su señoría y con fin de proteger derechos constitucionales HABEAS DATA ya que con estas consultas se ve profundamente menoscabado el derecho del accionante. Solicito de la manera más formal su señoría restringir a las entidades de hacer consultas en centrales de riesgo, debido a que la información solicitada en las peticiones reposa en las entidades que manejan esta información.”

3.- La Actuación.

La presente acción constitucional fue admitida por el Juzgado 43 Civil Municipal de esta ciudad, mediante auto de fecha 24 de enero de 2022, en donde se ordenó la notificación de la entidad accionada previniéndosele para que en el término de un (1) día, se pronunciara respecto de los hechos en que se fundamentó la queja constitucional, allegando la documentación necesaria para tal fin y en general, para que ejerciera el derecho de contradicción y defensa. Igualmente se vinculó oficiosamente a la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO AV VILLAS y a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

En la misma oportunidad se negó la medida provisional solicitada.

Dentro del término se presentaron informes de la Defensora del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia, Experian Colombia S.A. – DATACRÉDITO, y el Banco AV Villas S.A.

4.- La Providencia de Primer Grado.

El *a quo*, mediante providencia de fecha 3 de febrero de 2022, denegó el amparo constitucional, pues consideró satisfecha materialmente la solicitud del derecho de petición presentado por la actora, además, que a su parecer la accionada AV Villas demostró haber notificado a la obligada, previo a reportarla en centrales de riesgo.

Indicó que la accionante cuenta con acción de protección al consumidor, de estar en desacuerdo, lo que impide la procedencia de la tutela.

Por último, no encontró trasgresión al derecho al habeas data o desconocimiento de la normativa vigente.

5.- La Impugnación.

Inconforme con esta decisión la parte actora la impugnó.

CONSIDERACIONES

1.-Competencia

Este Juzgado es competente para conocer de la impugnación del fallo de primera instancia en los términos de los Artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

2.- Problema Jurídico Por Resolver.

Corresponde al Despacho determinar si se configura una vulneración a los derechos fundamentales del accionante, que dé lugar a tutelar, previo estudio de procedibilidad de la acción de amparo en el presente caso.

3.- De los derechos fundamentales presuntamente vulnerados

3.1. Derecho al habeas data.

El derecho al acceso de datos personales tiene fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política que reconoce los derechos de las personas a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas, además que señala la obligación que tiene el Estado de hacer respetar dichos derechos.

Desde antaño, en sentencia SU-082 de 1995, la Corte Constitucional determinó que el *habeas data* es un derecho fundamental autónomo que comprende las siguientes tres facultades: (i) el derecho a conocer las informaciones que a su titular se refieren; (ii) el derecho a actualizar tales informaciones; y (iii) el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad; mientras que en sentencia T-527 de 2000 indicó que el titular de la información que obra en una base de datos cuenta con el mecanismo de la rectificación, que implica la concordancia del dato con la realidad, y el de actualización, que hace referencia a la vigencia del dato de tal manera que no se muestren situaciones carentes de actualidad.

En cumplimiento del deber de regular el derecho fundamental al *habeas data* el Legislador expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008¹ la cual reiteró

¹ "Por la cual se dictan las disposiciones generales del *habeas data* y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".

los principios fijados por la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Puntualmente, la ley en mención estableció que las actividades de recolección, procesamiento y circulación de datos personales contenidos en bases de datos de carácter financiero deben regirse por los principios de veracidad, temporalidad, integridad, seguridad, confidencialidad, circulación restringida y finalidad².

Posteriormente, se expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012³, que establece de manera general los principios a los que está sujeto cualquier tipo de tratamiento de datos en Colombia.

Ahora bien, en cuanto al derecho a requerir la información respecto de datos personales consignada en una entidad; el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, determinó que las personas a quienes es posible suministrar la información son: (i) los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; (ii) las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y (iii) los terceros autorizados por el Titular o por la ley. Mediante el artículo 14 de la norma en comento, se establece que los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo⁴.

Finalmente, el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013⁵ establece quiénes están legitimados para ejercer los derechos incorporados en la Ley 1581 de 2012, a saber: (i) el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable; (ii) sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; (iii) el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la

²Cfr. Sentencia T-139 de 2017.

³ "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

⁴ La norma en mención establece que Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

⁵ "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".

representación o apoderamiento; y (iv) por estipulación a favor de otro o para otro.

3.2.- Del derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional⁶ se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

4.- Subsidiariedad de la Acción de Tutela

Conforme con lo dispuesto por la Corte Constitucional, la presente acción preferente y sumaria sólo resulta procedente cuando se han agotado los medios de defensa que el legislador ha dispuesto en cada caso particular o los mismos no resultan idóneos para la protección del derecho reclamado. De vieja data el Alto Tribunal Constitucional ha sostenido que:

“Así, pues, la tutela no puede converger con vías judiciales diversas por cuanto no es un mecanismo que sea factible de elegir según la discrecionalidad del interesado, para

⁶ T-077 de 2018 MP Antonio José Lizarazo Ocampo

esquivar el que de modo específico ha regulado la ley; no se da la concurrencia entre éste y la acción de tutela porque siempre prevalece -con la excepción dicha- la acción ordinaria.

La acción de tutela no es, por tanto, un medio alternativo, ni menos adicional o complementario para alcanzar el fin propuesto. Tampoco puede afirmarse que sea el último recurso al alcance del actor, ya que su naturaleza, según la Constitución, es la de único medio de protección, precisamente incorporado a la Carta con el fin de llenar los vacíos que pudiera ofrecer el sistema jurídico para otorgar a las personas una plena protección de sus derechos esenciales.⁷ (Se subraya)

Igualmente, en sentencia T-471 de 2017, recogiendo el derrotero jurisprudencial trazado, señaló la Corte lo siguiente:

“Esta Corporación estableció que, por regla general, la acción de tutela procede de manera subsidiaria y, por lo tanto, no constituye un medio alternativo o facultativo que permita complementar los mecanismos judiciales ordinarios establecidos por la ley. Adicionalmente, la Corte señaló que no se puede abusar del amparo constitucional ni vaciar de competencia a la jurisdicción ordinaria, con el propósito de obtener un pronunciamiento más ágil y expedito, toda vez que éste no ha sido consagrado para reemplazar los medios judiciales dispuestos por el Legislador para tales fines.

Posteriormente, en las sentencias T-373 de 2015 y T-630 de 2015, estableció que si existen otros mecanismos de defensa judicial que resulten idóneos y eficaces para solicitar la protección de los derechos que se consideran amenazados o vulnerados, el afectado debe agotarlos de forma principal y no utilizar directamente la acción de tutela. En consecuencia, una persona que acude a la administración de justicia con el fin de que le sean protegidos sus derechos, no puede desconocer las acciones judiciales contempladas en el ordenamiento jurídico, ni pretender que el juez de tutela adopte decisiones paralelas a las del funcionario que debe conocer del asunto dentro del marco estructural de la administración de justicia.

Ahora bien, en virtud de lo dispuesto en los artículos 86 Superior y 6º del Decreto 2591 de 1991, aunque exista un mecanismo ordinario que permita la protección de los derechos que se consideran vulnerados, existen algunas excepciones al principio de subsidiariedad que harían procedente la acción de tutela. La primera de ellas es que se compruebe que el mecanismo judicial ordinario diseñado por el Legislador no es idóneo ni eficaz para proteger los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; y la segunda; que “siendo apto para conseguir la protección, en razón a la inminencia de un perjuicio irremediable, pierde su idoneidad para garantizar la eficacia de los postulados constitucionales, caso en el cual la Carta prevé la procedencia excepcional de la tutela”

⁷ Sentencia C-543 de 1992.

Así mismo está decantado por la doctrina constitucional lo que respecta a la subsidiariedad, en tratándose de recursos dejados de ejercer:

“Es improcedente la acción de tutela para subsanar los recursos dejados de ejercer – reposición y en subsidio apelación- o controvertir un acto administrativo sin que previamente se haya empleado el medio judicial idóneo –acción de nulidad y restablecimiento del derecho-. Máxime cuando el accionante no se encuentra frente a un perjuicio irremediable o pertenece a un grupo de especial protección.”⁸

5.- Caso concreto

Descendiendo al caso sub examine, en primer lugar, se observa que la accionante aportó prueba de haber elevado petición ante el Defensor del Consumidor asociado al Banco AV Villas S.A., en correo electrónico del 17 de diciembre de 2021. Entidad que dio traslado al Banco AV Villas S.A.⁹, quien emitió respuesta, conforme a la documental aportada por las partes.

Ahora bien, debe recordarse que el artículo 5º del Decreto 491 de 2020¹⁰ dispuso la ampliación de términos para dar respuesta a derechos de petición a 30 días, de manera general y 20 y 35, en caso de pedimento de información y documentos y de consulta en relación con la competencia de las autoridades peticionadas, respectivamente y en su orden.

Empero, la misma normativa, en su párrafo excluyó de esta extensión de términos a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales, que se entienden sujetas a los plazos de la Ley 1437 de 2011.

Como aquí se pretendió una actuación con el derecho de petición, esto es, la corrección de un dato, con miras a la efectividad del derecho al habeas data, el término a tener en cuenta es el señalado en el artículo 14 del CPACA de 15 días, cuyo fenecimiento sobrevino el 7 de enero del presente año 2022.

⁸ Sentencia T-083 de 2014.

⁹ Como se desprende de la contestación de AV Villas S.A. y los informes que rindió.

¹⁰ Con vigencia a la fecha, por cuenta de la prórroga del estado de emergencia sanitaria.

Ahora bien, véase que tanto la Defensora del Consumidor como el Banco AV Villas S.A. adujeron haber dado contestación a las solicitudes elevadas por la actora, incluso esta última aportó libelo de respuesta de Serna y Rojas Asociados – Defensoría del Consumidor Financiero -, fechado el 4 de enero del corriente año, con anexos del pronunciamiento de la entidad bancaria. Mientras que AV Villas adosó constancia de envío electrónico en correo del 28 de enero de 2022, a la dirección electrónica ramontafur520@gmail.com, denunciada por la pretensora como de su propiedad.

No obstante, a juicio de este Estrado, el pronunciamiento del establecimiento bancario adosado a la respuesta de la Defensoría del Consumidor Financiero resulta insuficiente, de cara a la totalidad de los cuestionamientos y pedimentos que elevó la accionante; y si bien, todos se dirigen a la eliminación del reporte negativo en base de datos de centrales de riesgo, como lo notó el a quo, no puede perderse de vista el derecho que le asiste a la peticionaria de recibir respuestas suficientes a sus solicitudes, que no obtuvo. Verbo y gracia los numerales 5, 7 y 8 del libelo petitorio, respecto de los cuales no aparece pronunciamiento alguno, independiente del sentido de la respuesta.

Por lo anterior, se prodigará el amparo al derecho de petición deprecado y, por contera, se ordenará a las accionadas Banco AV Villas S.A. y la Defensoría del Consumidor Financiero para que procedan a satisfacer completamente los requerimientos efectuados por la señora Diana Paola Garcés.

En punto del derecho al habeas data, no aparece demostrado requerimiento a DATACREDITO y TRANSUNION, en su calidad de operadores de los bancos de datos, por lo que el requisito de procedibilidad de que trata el artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, no puede entenderse completamente satisfecho. No obstante, se evidencia que al protocolo se aportaron elementos de prueba que dan cuenta tanto de la autorización de la consumidora financiera a la entidad bancaria para procesamiento de datos¹¹, como de la advertencia a la deudora que de persistir el

¹¹ En el formato de solicitud de vinculación y entrevista persona natural.

incumplimiento pasados 20 días calendario a partir de la fecha de la comunicación, se haría el reporte negativo ante las centrales de información, permaneciendo durante el tiempo que indica la ley 1266 de 2008, tal como aparece en cada una de las facturas de pago de crédito allegadas por ella misma en su escrito inicial¹², lo que descarta una vulneración a las prerrogativas superiores de la actora.

De esta manera, si para la accionante la actuación de la entidad financiera resulta errada, bien puede acudir a las instancias jurisdiccionales, en el marco de las controversias derivadas del vínculo comercial entre ambas, no siendo la tutela el mecanismo llamado a tal efecto, amén de su naturaleza subsidiaria.

DECISIÓN

En virtud de lo expuesto, el Juzgado Quinto Civil del Circuito de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República, por autoridad de la ley y mandato constitucional, **RESUELVE:**

PRIMERO: REVOCAR PARCIALMENTE el fallo del 3 de febrero de 2022, proferido por el Juzgado Cuarenta y Tres (43) Civil Municipal de esta ciudad, por los motivos expuestos en esta providencia y en su lugar AMPARAR únicamente el derecho de petición de la señora Diana Paola Garcés Forero.

SEGUNDO: En consecuencia, ORDENAR a la Defensora del Consumidor Financiero y al Banco AV Villas S.A., que procedan a dar respuesta clara, de fondo, congruente y COMPLETA a las peticiones elevadas por la señora Diana Paola Garcés Forero, en el escrito radicado por vía electrónica el 17 de diciembre de 2021, en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia.

TERCERO: Confirmar en lo demás el fallo recurrido.

CUARTO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes, por el medio más expedito. (Art. 30 Decreto 2591 de 1.991).

¹² Fls. 82 a 89 del Archivo "001. ESCRITO TUTELA".

QUINTO: COMUNÍQUESE lo decidido en esta instancia al juzgado de primer grado.

SEXTO: REMÍTASE el expediente a la H. Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo proferido, siguiendo los protocolos de rigor.

CÓPIESE Y NOTIFÍQUESE,

**NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA
JUEZA**

Firmado Por:

**Nancy Liliana Fuentes Velandia
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 005
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: **85edcd9ecd47c7f5db72b19423f60fa6cdfbe239bf2db2646727467e956b5e2d**
Documento generado en 24/03/2022 02:34:50 PM

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