JUZGADO VEINTICUATRO (24) CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ, D. C.

Bogotá, D. C., veintisiete (27) de julio de dos mil veinte (2020).

Tutela No. 2020-00465

Procede resolver la acción de tutela formulada por la señora **JEIMY PATRICIA ROCHA GAMBA** contra la empresa **ACOSTA LTDA.**

I. **ANTECEDENTES**

HECHOS. En síntesis, la accionante expuso, lo siguiente:

- En el año 2012, adquirió con la accionada un crédito por valor de $15.150.000, el cual fue respaldado con un Pagaré y una Hipoteca.

- Laboró en la empresa **ACOSTA LTDA.** hasta el año 2013.

- En el año 2016, empezó a trabajar en la empresa **VISE LTDA.,** en donde aceptó le realizaran los descuentos por concepto de la obligación adquirida con **ACOSTA LTDA.**

- Luego, al estar desempleada, volvió a vincularse a la empresa **ACOSTA LTDA.** con el propósito de pagar la obligación adquirida.

- El 07 de febrero de 2020, radicó derecho de petición ante la sociedad **ACOSTA LTDA.** con el fin de se le informara de manera detallada los descuentos realizados por cuenta del crédito de vivienda adquirido y sus respectivos soportes.

- El derecho de petición fue resuelto el 01 de junio de 2020-

- Considera la respuesta no fue de fondo. Habida cuenta, no se aportó copia del Pagaré suscrito como garantía; además, se le informa que la Póliza adquirida no se encuentra vigente.

PRETENSIONES. la actora pide:

Le sean tutelados derechos fundamentales de habeas data y petición; y, en consecuencia, ordenar a la accionada aportar los documentos solicitados en la petición adiada el 07 de febrero de 2020.

II. **ACTUACIÓN PROCESAL**

II.1. **TRÁMITE:**

Presentada con el lleno de los requisitos legales del Decreto 2591 de 1991, la tutela fue admitida en Auto de 15 de julio de 2020. En la misma providencia, se ordenó la notificación de la accionada de conformidad con el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991 y la vinculación de **DATA CRÉDITO EXPERIAN, TRANSUNIÓN CIFIN** y la empresa **VISE LTDA**.

Se les concedió término para ejercer los derechos de defensa y contradicción, rindieran informe pormenorizado frente a los hechos en que se fundamenta la acción y allegaran la documentación que consideraran pertinente.

La empresa **VISE LTDA.**, solicitó:

- Ser desvinculada de la presente acción, toda vez que esta constitucional va encaminada a la resolución de asuntos que le atañen a la sociedad accionada ACOSTA LTDA. y no a ésta.

TRANSUNIÓN, indicó:

- Revisada la base de datos no encontraron reporte negativo que involucre a la actora. Por ello, solicitaron la desvinculación y exoneración de toda responsabilidad por parte de esa entidad.

EXPERIAN COLOMBIA S.A., dijo:

- No se encuentran reportes negativos frente a la actora respecto de las obligaciones adquiridas con **ACOSTA LTDA.**, ya revisadas las bases de datos, razón por la cual solicita se niegue la acción frente a esta entidad y se les desvincule de la misma por no haber vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante.

ACOSTA LTDA., informó:

- La actora pudo acceder a los desprendibles de pago en los que se evidencia cada uno de los descuentos; además, la Póliza adquirida no se encuentra vigente, porque la peticionaria se encuentra en mora desde el mes de abril del año 2018.

- La respuesta dada al derecho de petición presentado fue clara y de fondo, a pesar de ser negativa respecto de dos de los puntos a tratar, puesto que no se le facilitó copia de la Póliza, habida cuenta ésta no se encuentra vigente.

- Tampoco se remitió copia del Pagaré, éste fue enviado al Abogado para Cobro Jurídico de la obligación por encontrarse en mora con más de 90 días.

- No se ha vulnerado el derecho al habeas data; toda vez que no ha entregado información de los datos sin previa autorización.

- Finalmente solicitó, se denieguen las pretensiones de la actora por carencia de objeto.

Siendo este Despacho competente para decidir la presente acción, procede al efecto, previas las siguientes,

III. **CONSIDERACIONES**

III.1. **PROBLEMA JURÍDICO.**

Corresponde determinar si la entidad accionada, ACOSTA LTDA. y/o los entes vinculados oficiosamente, vulneraron o no los derechos fundamentales al Buen Nombre, Hábeas Data y Petición, a la señora JEIMY PATRICIA ROCHA GAMBA.

Lo anterior, al no aportar con la respuesta al escrito que presentó en ejercicio del derecho de petición, la copia del Pagaré y la Póliza de Seguro adquirida al suscribir la obligación.

III.2. **MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL**.

La Constitución de 1991 determinó la organización del Estado Colombiano, estableciendo debía fundamentarse en los principios sociales de Derecho e implicando cada una de las instituciones que lo componen deberán estar sujetas a una serie de directrices procesales encargadas de permear todo el ordenamiento jurídico.

De esta manera, se limita y controla el poder estatal con el fin de salvaguardar los derechos de los asociados para hacerlos efectivos, dejando de ser simples

postulados retóricos cobrando vida en el marco de las relaciones materiales de la comunidad.

Las características fundamentales del estado de derecho son las actuaciones y los procedimientos, ya sean judiciales o administrativos, los cuales están sujetos a lo dispuesto en los postulados legales.

Por lo anterior, los principios y derechos constitucionales irradian a todo el ordenamiento jurídico un espíritu garantista, pues buscan la protección y realización del individuo en el marco del Estado al cual se asocian.

En ese orden, la acción de tutela establecida en el artículo 86 de la Carta Superior, constituye el instrumento idóneo de toda persona para lograr la garantía y protección de sus derechos fundamentales cuando resulten o sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad o de un particular en los casos regulados para el efecto.

La materialización de los principios que conforman el Estado de Derecho a través de este procedimiento especial, es lograr a través un pronunciamiento judicial restaurar la prerrogativa esencial conculcada o impedir la amenaza que se presenta y/o configure.

La acción de tutela es el mecanismo idóneo para lograr la salvaguarda constitucional de los derechos fundamentales; no obstante, es un mecanismo subsidiario y residual. Esto es, procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para lograr que sean protegidos sus derechos, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991).

Este mecanismo de protección puede ser ejercido por la(s) persona(s) que considere(n) conculcado o amenazado uno de sus derechos fundamentales, quien podrá actuar por sí misma o a través de representante, Agente Oficioso o inclusive el Defensor del Pueblo y los Personeros Municipales (artículo 10 del Decreto 2591 de 1991).

También puede iniciarse ante violación o amenaza de cualquier autoridad administrativa o inclusive de algún particular en los casos especiales de prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

En cuanto a la procedencia de la acción de tutela tratándose del derecho del habeas data, según lo preceptuado por el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de

tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos: "*(…) 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.*"

No obstante, la Ley Estatutaria 1266 de 2008[1], consagra diferentes alternativas para que el titular de la información y sus causahabientes puedan realizar consultas o reclamaciones cuando se estime que la mentada información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.

Entorno a lo anterior, la Honorable Corte Constitucional en forma reiterada ha señalado, ser presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional ante la entidad fuente de la información.

Es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo con el fin de que se le brinde la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, adoptar las medidas que correspondan[2].

En cuanto al derecho al buen nombre, el artículo 15 de la Constitución Política, establece, que ***"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley".***

Tal disposición ha tenido un amplio desarrollo jurisprudencial, siendo menester traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-658 de 2011, señaló que "*El artículo 15, recoge tres derechos fundamentales autónomos, a saber: intimidad, buen nombre y habeas data, y que, si bien dichas garantías guardan una estrecha relación, tienen sus propias particularidades que las individualizan. "(…) en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella*

interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos. El buen nombre es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica. Al respecto, esta Corporación ha referido: "Es claro que si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial. No se pierda de vista que un cierre del crédito puede provocar una cadena de incumplimientos forzados, la incapacidad de contraer nuevas obligaciones, la cesación de pagos y la quiebra". De otro lado, el derecho al habeas data o a la autodeterminación informática es aquella garantía constitucional que le permite a la persona "conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (…)". La jurisprudencia constitucional ha fijado las siguientes reglas para verificar su afectación: "(…) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo". En conclusión, el derecho al habeas data o autodeterminación informática, puede ser transgredido, entre otros eventos, en el caso en que la información contenida en una base de datos sea recogida de forma ilegal o contenga datos erróneos. En este último evento no sólo estaría comprometido el derecho a la autodeterminación informática sino también el derecho al buen nombre".

Por su parte, en lo que concierne específicamente al Hábeas Data Financiero, huelga señalar, que mediante providencia C-1011 de 2008, la misma Corte, lo consideró como "*el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular". Esta clasificación especial no opera como un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data. Tal derecho confiere al individuo distintas facultades para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar los datos de que sí mismo ha recopilado una central de información".*

De otro lado, lo referente al reporte negativo ante las centrales de riesgo, a juicio de la Alta Corporación, se deben cumplir con dos condiciones específicas: "*La primera de ellas, se refiere a la veracidad y la certeza de la información, y la segunda, a la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo. Lo cual también*

comprende que el mismo le sea informado a su titular con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros. Esos criterios aluden, en primer lugar, a la veracidad de la información, en la medida en que debe responder a la situación objetiva del deudor, presentada de manera completa, para lo cual resulta necesario que de manera precisa se tenga certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. Bajo este contexto, esta Corporación ha señalado, de manera enfática, que las entidades que realicen el reporte no sólo deben tener los registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para efectuarlo y como medio para hacer efectivo el derecho de las personas a conocer las circunstancias del mismo, deben contar con los documentos de soporte, en los que conste la respectiva obligación (…)"

Así, en lo que atañe específicamente a la autorización a la que alude la Jurisprudencia en cita, se precisa, que ésta "*debe ser libre, previa, expresa, escrita y proveniente del titular del dato para que el reporte de una información financiera sea legítimo y la misma se encuentra asociada con la oportunidad que le asiste al titular del dato para rectificar o actualizar la información que sobre él se reporte en las centrales de riesgo*".[3]

Frente al particular, se agrega que "*El consentimiento del titular de la información sobre el registro de sus datos económicos en los procesos informáticos, debe estar aunado a la necesidad de que aquel cuente con oportunidades reales para ejercer sus facultades de rectificación y actualización durante las diversas etapas de dicho proceso, ya que resultan esenciales para salvaguardar su derecho a la autodeterminación informática*".[4]

En tal virtud, los administradores informáticos deben obtener autorización previa y expresa de los titulares del dato financiero que se pretende recopilar, tratar o divulgar. Y de la misma manera, deben permitir las solicitudes de rectificación y actualización por parte de los titulares de los mismos.

Por otro lado, recuérdese, que "*los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Se entiende por dato positivo aquel reporte de la persona natural y/o jurídica que refleja que se encuentra al día en sus obligaciones, y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones. En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, acogiendo el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo:* ***(i)*** *la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora,* ***(ii)*** *si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y,* ***(iii)*** *tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte*

negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo."[5]

Ahora bien, frente al derecho de petición el artículo 23 de la Constitución preceptúa que "[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución", entre tanto, el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, precisa que la respuesta debe ser completa y de fondo.

En ese sentido, la Corte Constitucional ha señalado que esa garantía superior se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

> 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
>
> 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
>
> 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.
>
> 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.
>
> 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.
>
> 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.
>
> 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto.

En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado1.

III.3. **CASO CONCRETO.**

En el *sub lite*, solicita la actora el amparo a los derechos constitucionales del habeas data y petición.

Sin embargo, de los hechos de la tutela y las pruebas aportadas al plenario, se observa su queja encaminada al descontento por no haberle sido entregada la copia del Pagaré y la Póliza de Seguro de Vivienda, la cual fue adquirida al suscribir la obligación hipotecaria con la sociedad accionada.

De las contestaciones de TRANSUNIÓN CIFIN Y EXPERIAN COLOMBIA, junto con las pruebas allegadas al plenario, se observa, que en la actualidad la actora no tiene reporte negativo alguno ante las Centrales de Riesgo. Así, se establece no existe vulneración al derecho de habeas data invocado.

Ahora bien, en punto al derecho de petición, con las documentales aportadas como prueba con el escrito de tutela, se advierte la señora **JEIMY PATRICIA ROCHA GAMBA**, presentó escrito en ejercicio de esta prerrogativa constitucional ante la sociedad **ACOSTA LTDA.**, el pasado 07 de febrero del año que avanza, allí solicitó:

- Cuánto fue el valor prestado por concepto de crédito de vivienda
- Sobre qué tasa de interés está pagando el crédito.
- Informe detallado sobre primas, cesantías, descuentos quincenales y abonos a la obligación.
- Informe detallado de los descuentos por conceptos de primas, cesantías, al momento de laborar en VISE LTDA y el reintegro al ACOSTA LTDA.
- Indicar sobre qué es el seguro que está pagando.
- Certificado de los abonos realizados.
- Estado de cuenta del crédito de vivienda.
- Copia del pagaré.

En el escrito aportado por **ACOSTA LTDA.**, se evidencia la respuesta emitida a la mencionada petición el 17 de julio de 2020, resolviendo punto por punto los interrogantes de la presentada por la actora, haciendo un recuento del valor prestado por concepto de vivienda, la tasa de interés, se realizaron sendas liquidaciones con el fin de informarle los descuentos realizados al crédito. Además, otra liquidación sobre los descuentos realizados durante su vinculación con VISE LTDA.

Y, otra al momento de su reincorporación con la entidad. De igual manera, se le informó lo relativo a la Póliza de Protección a Vivienda adquirida, de la cual se le dijo no encontrase vigente, toda vez que la obligación se encuentra en mora.

Se le aporta un estado de cuenta, en la cual el saldo total de la obligación está en $15.489.077, debido a la mora presentada en el pago de la obligación.

Finalmente, sobre la copia del Pagaré le informó, no ser posible, habida cuenta la empresa lo entregó al Abogado de la entidad para efectuar el cobro judicial, pues se presenta mora por más de 90 días.

De todo lo informado y acreditado a esta instancia respecto de esta contestación, no se aportó la prueba por la sociedad ACOSTA LTDA, de haber cumplido el requisito indispensable de haberla notificado en debida forma y, que fue efectiva al extremo accionante.

Con lo cual se llega al convencimiento de no cumplirse todas las exigencias y rigurosidad para satisfacer el derecho frente a los requisitos propios, pues tal como lo ha expresado la Corte Constitucional, no basta con emitir una contestación al o los pedimentos, resulta necesario e indispensable ser puesta en conocimiento del solicitante.

Así las cosas, ante la falta de esta última exigencia habrá de concederse el amparo constitucional invocado frente al derecho mismo por cuanto se entiende no se produjo contestación alguna a la petición, si la parte desconoce el contenido por falta de enteramiento.

No es ante esta instancia y a través de acción constitucional que se producen y/o notifican las peticiones, tampoco debe esperarse tutela para resolver o comunicar, pues es al requirente y dentro de la oportunidad legal que se cumple.

Aquí, se requiere únicamente aportar prueba de haberse cumplido con las exigencias, si lo que se pretende es la exoneración o negativa de la orden judicial deprecada.

Corolario de lo expuesto, se ordenará a la sociedad **ACOSTA LTDA.**, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, satisfaga el derecho de petición y notifique en debida forma de la contestación a la señora **JEIMY PATRICIA ROCHA GAMBA,** e informe el cumplimiento de la decisión a esta Judicatura.

IV. **DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto el Juzgado Veinticuatro (24) Civil de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

V. **RESUELVE:**

PRIMERO: CONCEDER PARCIALMENTE el amparo solicitado en la acción de **TUTELA** por la señora **JEIMY PATRICIA ROCHA GAMBA,** identificada con la Cédula de Ciudadanía No.1.022.345.302, únicamente respecto del derecho de petición con las razones expuestas en la motiva de esta providencia. En consecuencia,

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad **ACOSTA LTDA**, si aún no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, conteste y notifique en debida forma la petición el 07 de febrero de 2020, a la señora **JEIMY PATRICIA ROCHA GAMBA,** identificada con C.C. No.1.022.345.302, e informe el cumplimiento de esta decisión ante esta Judicatura.

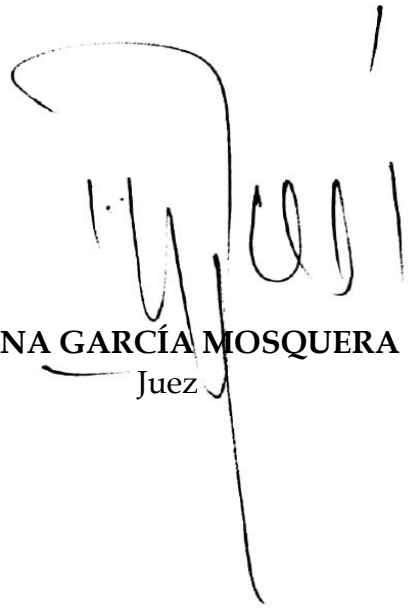
TERCERO: NEGAR, las demás pretensiones de la tutela.

CUARTO: DESVINCULAR a **VISE LTDA.**, **DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA** y **TRANSUNIÓN CIFIN,**

QUINTO: NOTIFICAR este fallo a las partes por el medio más expedito y eficaz, en la forma prevista por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991. La presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres días siguientes a su notificación, en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: ENVIAR la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta providencia no fuere impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



DIANA GARCÍA MOSQUERA
Juez

z.k.