

JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C. Octubre veintinueve de dos mil veinte.

Ref: tutela No. 2020- 781 de ANA DELFA LEAL
CORREDOR contra TUYA S.A.

Segunda instancia.

Se procede por el Despacho a decidir sobre la impugnación formulada por la parte accionante contra la decisión del Juzgado 14 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de esta ciudad, de fecha 7 de octubre de 2020.

ANTECEDENTES :

LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO

La señora ANA DELFA LEAL CORREDOR cude a esta judicatura para que le sean tutelados los derechos fundamentales al buen nombre al habeas data y al debido proceso.

La tutela se fundamenta en hechos que se sintetizan, así: que El día 5 de enero de 2018, fue objeto del delito de hurto en la ciudad de LIMA – PERU, entre las pertenencias hurtadas se encontraba la Tarjeta de Crédito ÉXITO (TUYA) – MasterCard finalizada en No. 3542 expedida a su nombre. Que ni estando en Lima ni antes de salir del país solicito autorización a TUYA S.A. para la utilización de su tarjeta de crédito en el exterior, condición de la cual había sido informada por parte del asesor al momento de la solicitud del diligenciamiento de la tarjeta. Que solo fue advertida del uso fraudulento de la tarjeta cuando recibió el extracto, el cual reflejaba una serie de compras en Perú, por lo que procedió a reportar el hurto a la accionada ya que las compras ascendieron aproximadamente a ocho millones y que esas compras el 85% corresponde a compra de repuestos para vehículo,

Que La accionada autorizó las transacciones, sin percatarse que dichos movimientos no correspondían de ninguna manera a sus hábitos de consumo (\$ 300.000 aproximadamente al mes), en ningún momento trato de contactarme por medio alguno para alertar de los movimientos que estaban siendo realizados, y autorizó estos pagos, sin tener en cuenta que

en ningún momento solicite habilitación de la Tarjeta de Crédito para su uso fuera de Colombia, como le fue informado a la asignación de la misma.

Dice que En varias ocasiones **TUYA S.A.** se ha negado a reconocer dicha situación y de esta manera se encuentra con los saldos pendientes de pago por las compras realizadas fraudulentamente y dicha situación ha generado reportes negativos en las centrales de riesgos y cobros.

Señala que el 11 de marzo Tuya le dio respuesta en el que le indica que una vez concluido el estudio del caso la compañía no encontró elementos suficientes para establecer la suplantación que denuncia respecto a las compras desconocidas por lo que no son susceptibles de ser reversadas.

Que la suplantación se encuentra probada con los soportes emanados de autoridad peruana Indecopi quien sanciono al propietario del establecimiento de comercio en donde se efectuó la compra por no haber exigido la documentación necesaria al comprador.

Solicita que a través de este mecanismo se tutelen los derechos invocados y se ordene a la entidad accionada Descargar el saldo total correspondiente a las compras fraudulentas, intereses, cuotas de manejo y demás pagos que a la fecha registren como pendientes a su cargo con ocasión de la tarjeta de crédito y liberarla de deudas relacionadas con el hecho que nos ocupa.

Hacer valer su derecho al buen nombre, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Se ordene borrar reportes negativos de las centrales de riesgo en las cuales registre actualmente. Se ordene a la accionada a abstenerse de adelantar acciones judiciales y demás actos tendientes al cobro de la suma pendiente, por cuanto el proceso surtido INDECOPI ha demostrado que fue causado por fraude.

TRAMITE PROCESAL

Por auto de 28 de septiembre de este año, el Juzgado 14 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple admitió la acción de tutela requiriendo a la accionada para que se pronunciara sobre los hechos y circunstancias que motivaron la acción constitucional, y se vinculo a Transunion (Cifin), a Datacredito y Procredito.

CONTESTACION DE LA PARTE ACCIONADA

Transunion

Dice que la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información. • Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente que esa entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo. □ La petición que se menciona en el escrito de tutela no fue presentada ante la entidad.

Que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 29 de septiembre de 2020 a las 08:41:29, a nombre **LEAL CORREDOR ANA DELFA** con C.C 46.362.319 frente a la fuente de información **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**, se observan los siguientes datos:

□ Obligación No. 283542 reportada por **TUYA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**, en mora, con último vector de comportamiento numérico 14, es decir con una mora igual o superior a 730 días de mora.

Experian Colombia S.A.

Dice que La accionante **ANA DELFA LEAL CORREDOR** solicita que se elimine de su historia de crédito el dato sobre una obligación con TUYA S.A, pues según indica, ésta es producto de un caso de suplantación.

Que La historia de crédito de la accionante, expedida el 30 de septiembre de 2020, reporta que: Es cierto por tanto que la accionante registra una obligación impaga con TUYA S.A Sin embargo, en el presente caso la información que aparece registrada corresponde exactamente con la información reportada por la fuente y se encuentra en cartera castigada.

Manifiesta que es TUYA S.A y no a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO** a quien corresponde verificar si se trata de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo a esta entidad. Por tanto, **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO**, en su calidad de operador neutral de datos, no tiene ninguna capacidad de conocer la veracidad de las afirmaciones de la accionante pues esta entidad presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes. Los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador. Dado que **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO** no le presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, no conoce las contingencias a las que está sujeta la respectiva relación comercial.

Superintendencia Financiera de Colombia

Dice que la Entidad requirió al Presidente de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL TUYA S.A.**, para que dispusiera lo pertinente para que la queja presentada por la accionante se responda por escrito directamente a ella, que el **4 de marzo de 2019, la Entidad dio respuesta final a la accionante**, donde le informo que en su oportunidad adelantó las actuaciones administrativas del caso, para lo cual procedió a requerir a la entidad vigilada sobre el motivo generador de la queja quien rindió las explicaciones, cuyas copias se le remitieron para su conocimiento, Así mismo, se le dijo que una vez evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad vigilada, así como los documentos que hacen parte de la queja, se estableció que los motivos de la inconformidad planteados fueron atendidos por la vigilada. Que los hechos que motivan la reclamación se originan de una controversia de carácter contractual y probatoria, respecto de la cual la Superintendencia Financiera de Colombia, carece de competencia.

TUYA S.A.

Da respuesta indicando que la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S. A. reseñó que el 18 de septiembre de 2016, previa autorización del cliente, fue realizada la migración a la tarjeta **“ÉXITO MASTERCARD GOLD”** No. *****3542 con un cupo actual de \$8.700.000,00, fecha de corte del 27 de septiembre de 2020, fecha de pago para el 19 de octubre de 2020 en estado **“K – Castigo”**.

Dice que el 8 de febrero de 2018 la accionante formuló una petición mediante la remisión de un formato de solicitud de estudio por reversión de pago y copia de la denuncia realizada ante la Fiscalía General de la Nación en la que manifestó desconocer las transacciones cargadas a su obligación, por lo que el 28 de febrero de 2018 se le informó que no se encontraban los elementos suficientes para establecer la suplantación denunciada, por lo que no se accedería al reverso definitivo. Que El 19 de febrero de 2018 se registró el caso ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA en el que la tarjetahabiente afirmó que no había autorizado las compras internacionales que fueron aplicadas en su obligación, de manera que el 1° de marzo de 2018 se le envió la respuesta reproducida al respecto informándole que esa sociedad aplicó pagos temporales sobre las transacciones mientras se recibía respuesta de MasterCard frente a la reclamación presentada.

Que el 16 de abril de ese mismo año, la accionante, obrando por intermedio de apoderado, solicitó los documentos soporte del crédito y copia de las labores de investigación adelantadas sobre las transacciones

objeto de reclamación, de la cual se le envió respuesta a su mandatario el 28 de mayo de 2018 en torno a cada uno de los puntos solicitados dando claridad sobre la investigación realizada.

Que El 24 de abril de 2018 la señora LEAL CORREDOR formuló una nueva queja ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA en la que argumentó que TUYA S. A. venía incumpléndole al no reversar las compras que se hicieron con su tarjeta de crédito que fue hurtada, de modo que, una vez efectuadas las validaciones pertinentes, se le remitió una respuesta el 2 de mayo de 2018 indicándole que el grupo de Fraudes se mantenía en su conclusión, anexando el informe interno de seguridad sobre el caso y se le hizo saber que las transacciones no eran susceptibles de reverso.

Señala que Posteriormente, el 18 de marzo de 2019 fue recibida otra queja formulada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA en la que, una vez más, solicitaba información sobre la investigación interna realizada para las transacciones desconocidas, lo cual llevó a que el 21 de marzo de 2019 se le notificase la contestación en la que se le puso de presente que no se encontraron los elementos suficientes para establecer la suplantación denunciada. En ese orden de ideas, ilustró la sociedad encartada que el grupo de fraudes realizó el análisis del caso, revisando los movimientos transaccionales, los hábitos de compra, tipo y ambiente en el cual se realizaron las transacciones desconocidas y los datos suministrados en el momento de reportar las transacciones, concluyendo que estas no eran susceptibles de reverso, pues era necesario que la cliente informara sobre la pérdida de su tarjeta de crédito con el fin de adelantar las acciones pertinentes y, además, los clientes son responsables de la seguridad y la utilización de sus tarjeta.

Que En cuanto a la información negativamente reportada ante los operadores de información financiera, destacó que esa sociedad, por virtud de su naturaleza jurídica y objeto social, está en la obligación de reportar el comportamiento crediticio de sus clientes cada mes, por lo que, previa autorización expresa emitida por el titular en la solicitud de crédito, reportó el manejo positivo y negativo de la obligación a cargo de la accionante, notificándola previamente sobre tal reporte en la dirección electrónica ana.lealc@hotmail.es, la cual fue brindada por ella en la actualización de datos realizada en octubre de 2016..

El Juzgado 14 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple mediante sentencia de Octubre 7 de 2020, Nego el amparo solicitado, y contra dicho fallo impugno la accionante.

CONSIDERACIONES:

De la Acción:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Lo arriba anotado significa, que la acción de tutela tiene como finalidad proteger exclusivamente derechos constitucionales fundamentales. Por tanto, no puede ser utilizada para hacer respetar derechos que solo tienen rango legal, ni para hacer cumplir leyes, decretos, actos administrativos o normas de origen inferior. La Corte Constitucional tiene establecido, que éste amparo no es un sistema de justicia paralelo al que ha consagrado el ordenamiento jurídico en vigor.

Del caso Concreto:

Concurre a esta judicatura la señora ANA DELFA LEAL CORREDOR para que se ordene a la entidad accionada Descargar el saldo total correspondiente a las compras fraudulentas, intereses, cuotas de manejo y demás pagos que a la fecha registren como pendientes a su cargo con ocasión de la tarjeta de crédito y liberarla de deudas relacionadas; Hacer valer su derecho al buen nombre, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas y se ordene borrar reportes negativos de las centrales de riesgo en las cuales registre actualmente. Se ordene a la accionada a abstenerse de adelantar acciones judiciales y demás actos tendientes al cobro de la suma pendiente.

Con respecto a los derechos alegados como vulnerados en esta acción constitucional se tiene: El derecho fundamental al hábeas data se encuentra consagrado en el artículo 15 Superior que dispone que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, 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. Adicionalmente, establece la obligación que tiene el Estado de hacer respetar tales derechos.

La Corte Constitucional consideró que la intimidad personal comprende varias dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el hábeas data, que comporta el derecho de las personas a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí mismo, la facultad de corregirlos, la **divulgación de datos ciertos** y la proscripción de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este orden de ideas, la Corte estimó que “(...) *tanto el hábeas data como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto como condición indispensable para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad*”

Particularmente, sobre el derecho al hábeas data, el artículo 15 de la Constitución consagra 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.***

La acción de tutela es procedente cuando se cumplen ciertos requisitos, de procedibilidad y en el caso que hoy se estudia se observa que en efecto no se cumplió con el requisito de INMEDIATEZ ya que en términos de la Corte Constitucional debe existir una correlación entre el elemento de inmediatez, que es consustancial a la acción de tutela, y el deber de interponer este recurso judicial en un término justo y oportuno, es decir, que la acción deberá ser interpuesta dentro de un término razonable desde el momento en el que se presentó el hecho u omisión generadora de la vulneración; razonabilidad que se deberá determinar tomando en consideración las circunstancias de cada caso concreto.

Es por ello que se entiende que en los casos en los que el accionante interpone la acción de tutela mucho tiempo después del hecho u omisión que genera la vulneración a sus derechos fundamentales, se desvirtúa su carácter urgente y altera la posibilidad del juez constitucional de tomar una decisión que permita la solución inmediata ante la situación vulneratoria de sus derechos fundamentales.

De las respuestas dadas por las partes accionadas, y lo pedido en tutela, el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse, por cuanto, no se cumplió con el requisito de procedibilidad de la tutela denominado inmediatez, ya que la demandante en esta acción constitucional no justificó su inactividad en la presentación de la acción de

tutela, pues los hechos que narra sucedieron en el año 2018, y espero dos años para interponer la tutela.

Por estas razones, el fallo proferido en primera instancia debe confirmarse ya que se encuentra acorde a normas constitucionales y legales y no amerita nulidad ni reparo alguno.

Por lo expuesto, el Juzgado veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE_:

Primero: CONFIRMAR el fallo de tutela proferido por el Juzgado 14 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de fecha 7 de Octubre de 2020.

Segundo: Notifíqueseles a las partes el presente fallo por el medio más expedito.

Tercero: Remítase el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión .

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez,


MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS.

