

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 2868456

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2024 10033 00

ACCIONANTE: CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ

DEMANDADO: BANCO DAVIVIENDA S.A

VINCULADAS: DATACRÉDITO EXPERIAN, CIFIN TRANSUNION.

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los veintidós (22) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024), procede este despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ** en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante el archivo 02 del expediente digital.

Verificado el informe anterior, previo a resolver el fondo de la controversia, es preciso señalar que el Ingreso realizó por el Secretario del Despacho y que obra en el Archivo 08, no tiene ninguna validez jurídica; por cuanto el empleado a las 8 am vía correo electrónico informo que debido a sus condiciones de salud no podía asistir al Despacho, por lo que tampoco debía estar en condiciones de realizar entradas al Despacho y menos ser firmadas en hora no laborales y ser subida al expediente electrónico a las 4:58 p.m, por lo que se dejará sin valor ni efecto dicha actuación.

ANTECEDENTE

CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A**, con la finalidad de que sea protegido su derecho constitucional fundamental de habeas data, derecho de petición, debido proceso, presuntamente vulnerada por la entidad accionada, y en consecuencia elevó la siguiente pretensión:

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

PRETENSIÓN PRIMERA: Que se declare que la entidad accionada me está vulnerando el derecho fundamental de Petición.

PRETENSIÓN SEGUNDA: Que se declare la configuración del derecho administrativo positivo estipulado en el artículo 7 de la Ley 2157 de 2021.

PRETENSIÓN TERCERA: Se reconozca mi derecho fundamental de petición al cual tengo derecho en virtud del artículo 23 de la Constitución Política Nacional. Que se dé respuesta satisfactoria a la petición hecha por mí, a la entidad el día **18/01/2024**.

PRETENSIÓN CUARTA: Se le ordene a la entidad accionada que la respuesta aportada sea una **RESPUESTA DE FONDO**, entendiendo esta respuesta como el deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Para que no se vulnere mi derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: **a) claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; **b) precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por mí y que se excluya toda información impertinente; y **c) congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con todo lo solicitado.

Como fundamento de sus pretensiones expuso los siguientes hechos,

HECHO PRIMERO: El día **18/01/2024** envié derecho de petición a la accionada donde hacían unas solicitudes respetuosas con relación a unos reportes negativos que me aparecen en las centrales de riesgo Datacrédito y Transunión.



Pantallazo General Del Correo Enviado

HECHO SEGUNDO: Calculando desde la fecha de envío del derecho de petición al día de hoy ya pasaron los 15 días hábiles para que la entidad accionada me respondiera el derecho de petición que para mí es tan importante porque está

relacionado con un reporte de negativos en centrales de riesgo los cuales me están afectando mi derecho habeas data.

HECHO TERCERO: El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho. La Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

HECHO CUARTO: De acuerdo con la Ley 2157 de 2021, artículo 7:

“Silencio. Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte II, artículo 16 de la presente ley. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada.”

Así las cosas, de acuerdo con la Ley 2157, la carencia de respuesta frente a un derecho de petición da lugar a la configuración del silencio administrativo positivo y se entenderá la aceptación de lo solicitado.

HECHO QUINTO: En ese sentido, un fallo reciente de un juez constitucional hizo la siguiente anotación, muy acertada en mi concepto:

(...) "en amparo del derecho fundamental al habeas data, hay que precisar que la falta de respuesta de la rectificación de dato da lugar a un silencio positivo que provoca que se entienda contestada favorablemente la solicitud (ver art. 7º de la Ley 2157 de 2021). En este caso, el accionante alegó que los datos reportados no se ajustan a la normatividad que regula el tratamiento de datos, la fuente de información no contestó la tutela lo que provoca la presunción de veracidad sobre tal aseveración (ver. Art. 20 del Dto. 2591 de 1991), y dentro del plenario no se acreditó en modo alguno la autorización expresa para el tratamiento de datos del titular, la comunicación previa al reporte, ni mucho menos, la veracidad, objetividad, y comprobabilidad de la información reportada.

Se anota, que como la sociedad Gestiones Profesionales S.A.S. no dio respuesta a la petición, ni emitió contestación dentro este trámite, resultaría ineficaz dar la orden a la fuente de la información de que actualice los datos y solicite el retiro del reporte, por lo que, en aras de garantizar una efectiva y expedita protección del habeas data

del gestor constitucional, se ordenará directamente a la central de información financiera, Experian, la eliminación del dato. Aclárese, que quien vulneró el derecho fundamental al habeas data fue la fuente de información Gestiones Profesionales S.A.S, no obstante, es obligación de este despacho dispensar la protección que mejor se avenga a la garantía del derecho fundamental vulnerado." (T-2023-00660)

En este caso, el juez muy consecuentemente a la situación decide, (i) declarar la configuración del silencio administrativo positivo estipulado en la Ley 2157 de 2021; (ii) ordenar a la accionada que brinde una respuesta de fondo a cada una de las peticiones elevadas en el derecho de petición y; (iii) ordenar a la central de riesgo la eliminación del reporte negativo en función a que se entiende la favorabilidad en las peticiones del accionante, y sería ineficaz impartir ésta orden a la accionada, toda vez que ésta no se había dispuesto a emitir respuesta alguna.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Notificada en debida forma a la accionada y las vinculadas al proceso, se recibieron las siguientes contestaciones a la tutela y que se estudian enseguida:

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

TRANSUNION-CIFIN S.A.S (Archivos 06)

Indica, no hizo, ni hace parte de la relación contractual que existe y/o existió entre la Entidad **DAVIVIENDA S.A.**, quien en los términos de la Ley 1266 de 2008, tiene la calidad de Fuente de información y el titular de la información (accionante).

El tiempo de permanencia de la información en las bases de datos que administran los Operadores está claramente establecido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, en la cual se indica que la duración del dato positivo es indefinida y la del dato negativo dependerá de si la obligación fue pagada o extinguida de algún modo, o si por el contrario permanece insoluta.

En ese sentido, para fines de dar claridad sobre la información que ha sido reportada a este Operador, podemos informar que según la consulta al historial de crédito de **CLAUDIA MILENA DUQUE RAMÍREZ** con C.C No. **43.187.796** (accionante), revisada el día **14 de febrero de 2024** siendo las **14:54:27** respecto de la información reportada por la Entidad **DAVIVIENDA S.A.**, como Fuente de información se encuentra lo siguiente:

Obligación No.	045600
Fecha de reporte	25/08/2023
Fuente de la información	DAVIVIENDA S.A.
Estado de la obligación	Extinta cumpliendo permanencia
Fecha inicio mora	20/03/2022
Tiempo de mora	10 (Más de 300 días)
Fecha Pago / Extinción	25/08/2023
Permanencia hasta	16/04/2025

Teniendo en cuenta la explicación anterior, se puede observar que la obligación N° **045600** adquirida con la fuente **DAVIVIENDA S.A.**, fue pagada y extinta el día **25/08/2023** y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años. En este caso, hasta el día **16/04/2025**.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00**De:** Claudia Milena Duque Ramírez**Vs:** Banco Davivienda S.A

Obligación No.	045717
Fecha de reporte	25/08/2023
Fuente de la información	DAVIVIENDA S.A.
Estado de la obligación	Extinta cumpliendo permanencia
Fecha inicio mora	19/02/2022
Tiempo de mora	11 (Más de 330 días)
Fecha Pago / Extinción	25/08/2023
Permanencia hasta	15/06/2025

Teniendo en cuenta la explicación anterior, se puede observar que la obligación N° **045717** adquirida con la fuente **DAVIVIENDA S.A.**, fue pagada y extinta el día **25/08/2023** y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años. En este caso, hasta el día **15/06/2025**.

Obligación No.	9742
Fecha de reporte	31/08/2023
Fuente de la información	DAVIVIENDA S.A.
Estado de la obligación	Extinta cumpliendo permanencia
Fecha inicio mora	13/03/2022
Tiempo de mora	7 (Más de 210 días)
Fecha Pago / Extinción	24/08/2023
Permanencia hasta	17/10/2024

Teniendo en cuenta la explicación anterior, se puede observar que la obligación N° **9742** adquirida con la fuente **DAVIVIENDA S.A.**, fue pagada y extinta el día **24/08/2023** y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte

Sobre la solicitud que la parte accionante impetra sobre la eliminación del histórico de mora, vale la pena advertir que, aun cuando la fuente de información y a reportó el pago, es esta la que debe solicitar eliminación del histórico de mora con el cual se computa la permanencia de la obligación, razón por la cual no estamos facultados para modificar, actualizar y/o eliminar la información reportada por ella.

Ahora bien, las obligaciones pueden ser eliminadas de forma inmediata cuando un dato negativo lleve más de 8 años en mora continua para que opere la caducidad del dato negativo, cuando se cumpla con la totalidad del tiempo de permanencia y/o cuando la fuente de información lo modifique y/o elimine o por orden judicial.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO. (Archivos 07)

Conforme lo señala el literal b) del artículo 3 y el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, EXPERIAN COLOMBIA SA - DATA CREDITO, en su calidad de operador de la información, **NO** es el responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reporten las fuentes de la información, por cuanto son precisamente las fuentes quienes deben garantizar que la información que se suministre a los operadores sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Esto implica que lo pretendido en el trámite constitucional de la referencia, es decir la eliminación del dato negativo objeto de reclamo, no solo escapa de las facultades legalmente asignadas a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CRÉDITO**, de conformidad con la Ley 1266 del 2008, la Ley 2157 del 2021 y el título V de la Circular Única de la **SIC**, sino que también supone un desconocimiento del papel estatutariamente asignado a los diferentes agentes que participan en el acopio, tratamiento y divulgación de la información Financiera, Crediticia, Comercial y de Servicios, configurándose así la falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATA CRÉDITO.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

 DATACREDITO - PRINCIPAL - MGM
2024/02/15 16:08:38

tacrédito experian. Servicio para Suscripto

HISTORIA DE CREDITO

FORMACION BASICA X

```
C.C #01065643240 (F) ALARZA MORENO CRISTINA ISABEL          DATACREDITO
VIGENTE      EDAD 29-35 EXP.10/08/23 EN VALLEDUPAR      [CESAR      ] 15-FEB-2024

+CANCEL      MX-150   TDC BCO DAVIVIENDA 202308 459321742 202009 202805   PRINCIPAL
              ULT 24 -->[4-54321NNNNN][NNNNN-NNNNN-]
              25 a 47-->[-----][-----]
ORIG:Normal   EST-TIT:Normal
ORIG:Normal   EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=019 CLAU-PER:000 BÓGOTA
+PAGO VOL MX-180 CAB BCO DAVIVIENDA 202308 976000456 202109 202309   PRINCIPAL
              LIBRE INVERS.      ULT 24 -->[6666654321NN][NNNN-NNNNN-]
              25 a 47-->[-----][-----]
ORIG:Normal   EST-TIT:Normal
RECLAMO EN TRAMITE ACTUALIZAR INFORM.      202402 (001)
+PAGO VOL MX-180 CAB BCO DAVIVIENDA 202308 600045717 202109 202309   PRINCIPAL
              LIBRE INVERS.      ULT 24 -->[66666654321N][NNNNNNNNNN-]
              25 a 47-->[-----][-----]
```

Por tanto, es cierto que la parte accionante registra un dato negativo respecto del histórico de mora de la obligación identificada con el número **459321742**, reportada por **BANCO DAVIVIENDA** y, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora, sin embargo canceló la obligación en **agosto de 2023**. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa contenida en el artículo 13 de la Ley 1266 del 2008, la permanencia del registro histórico de mora, se visualizará hasta junio de 2024.

Ahora bien, respecto del histórico de mora de la obligación identificada con el número **976000456**, reportada por **BANCO DAVIVIENDA** y, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora, sin embargo canceló la obligación en **agosto de 2023**. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa contenida en el artículo 13 de la Ley 1266 del 2008, la permanencia del registro histórico de mora, se visualizará hasta **abril de 2025**.

Ahora bien, respecto del histórico de mora de la obligación identificada con el número **600045717**, reportada por **BANCO DAVIVIENDA** y, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora, sin embargo canceló la obligación en **agosto de 2023**. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa contenida en el artículo 13 de la Ley 1266 del 2008, la permanencia del registro histórico de mora, se visualizará hasta **junio de 2025**.

BANCO DAVIVIENDA: guardó silencio.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, el despacho ha de determinar si se han vulnerado el derecho fundamental de petición; y en

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

consecuencia el derecho de Habeas Data, debido proceso de **CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ** por parte del **BANCO DAVIVIENDA**.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

***En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela"***

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el **particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54. (iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos"

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

DEL DERECHO AL HABEAS DATA CON RELACION 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 (...)". Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.*

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

Ahora, si bien dichas garantías guardan una estrecha relación, tienen sus propias particularidades que las individualizan, por lo cual, el análisis de su vulneración debe realizarse de forma independiente, pues el quebrantamiento de alguna de ellas no conlleva siempre al desconocimiento de la otra. En este respecto, la jurisprudencia constitucional, ha establecido las siguientes diferencias:

*"(...) 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, la Corte 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.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

Es importante resaltar que la fuente de información puede suministrar el dato personal, siempre y cuando cuente con autorización previa legal o del titular, al operador de la información y deberá responder por la calidad de los datos que entrega.

Por su parte, **el operador de la información está en la obligación de verificar que el dato personal que le envía la fuente es veraz y unívoco.** Además, teniendo en cuenta que el operador es quien administra la base de datos tienen la responsabilidad junto a la fuente de garantizar que la información sea completa, es decir, está prohibido el suministro de información incompleta, parcial o fraccionada.

Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: **"(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo."**

Frente al principio de veracidad y certeza de la información es pertinente recordar que el operador de los datos está en la obligación de verificar que la información que le suministra la fuente es cierta, actualizada, comprobable y comprensible, para proceder a emitir la novedad negativa, es decir, no puede reportar datos falsos, incompletos, parciales o fraccionados. Acerca de la importancia de acreditar la veracidad de la información por parte de la fuente junto al operador de los datos so pena de poner en duda la existencia de la obligación, la Corte Constitucional ha referido que:

"Han llegado a conocimiento de la Corte situaciones en las que se generó un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito. En tales casos la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor"

Lo anterior se traduce en que la fuente debe acreditar la existencia de la obligación con base en los respectivos soportes pues "Sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso."

En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato, esto con el fin de permitirle ejercer efectivamente su garantía al habeas data, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

derecho a la Autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas.

DEL CASO CONCRETO

Sea lo primero recordar que, tal como ya se indicó en líneas anteriores, la accionada **BANCO DAVIVIENDA**, no atendió el requerimiento que se efectuó por parte de esta sede judicial, con la notificación del auto que avocó conocimiento de la presente acción constitucional.

Dicho lo anterior, se debe aclarar que para esta sede judicial se tiene probado que, la encartada si tiene conocimiento del derecho de petición reclamado por el actor; ya que el mismo fue trasladado a **BANCO DAVIEVIENDA**, en data 18 de enero de 2024, lo anterior teniendo en cuenta que, dentro de las pruebas arrimadas, se adjuntó la solicitud elevada a la encartada visible en la (Página 6 del archivo No. 02 del expediente digital)

SEÑORES: BANCO DAVIVIENDA S.A
NIT: 860034313-7
PQR: CONTACTENOS@DAVIVIENDA.COM
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR:
DEFENSORIA@SKOL-SERNA.NET
DEFENSORDELCLIENTE@DAVIVIENDA.COM
TELÉFONO: 3300000 - 01 8000123838
DIRECCIÓN: AVENIDA EL DORADO NO. 68 C -61 PISO 10 AVENIDA
EL DORADO NO 68 B - 31 PISO 1 - NOTIFICACIONES
BOGOTÁ D.C.

Asunto: Derecho de petición con relación a desacuerdo con información registrada en centrales de riesgo, sobre la(s) obligación(es) ***5717 ****456

En consecuencia, es plausible determinar que el BANCO DAVIVIENDA, no respondió el derecho de petición ni siquiera en virtud del traslado de la tutela que se hizo por parte de esta dependencia judicial, a la dirección de correo electrónico, que registra en el Certificado De Existencia Y Representación Legal, visible en el archivo 04 constancia de notificación

Para: correo notificacionesaj@gmail.com <correo notificacionesaj@gmail.com>; notificacionesjudiciales@davivienda.com <notificacionesjudiciales@davivienda.com>; datacreditlatm@gmail.com <datacreditlatm@gmail.com>; Servicioalciudadano <servicioalciudadano@experian.com>; Fuentes, Geraldin <notificaciones@transunion.com>

Correo electrónico de notificación:
notificacionesjudiciales@davivienda.com

Así las cosas, la queja incoada resulta procedente, comoquiera que su omisión en dar contestación al derecho de petición permite colegir que se sustrajo de su deber constitucional de resolver de fondo las peticiones elevadas por el gestor de la tutela, Advierte el Despacho que dando aplicación a lo previsto en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 en lo relativo a la Presunción de veracidad, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano.

En consecuencia, ante la ausencia de pronunciamiento por parte **BANCO DAVIVIENDA**, frente a las solicitudes elevadas en sede de petición por el accionante, y por el comportamiento que ha tenido en cuanto a las notificaciones de la presten acción, esta juzgadora sin lugar a equívocos concluye que sí se encuentra vulnerado el derecho objeto de amparo.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10033 00

De: Claudia Milena Duque Ramírez

Vs: Banco Davivienda S.A

Conforme a lo anterior, se **ORDENARÁ** a **BANCO DAVIVIENDA**, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, proceda a dar respuesta clara y de fondo a la petición elevada por el SRA. **CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ**. Teniendo en cuenta que se superó con creces el término legal para su contestación

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición que le asiste a **CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ** identificado con C.C. No. 43187796 expedida en Itagui y en contra de **BANCO DAVIVIENDA**, para que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara y de fondo a la petición trasladada desde el 18 de enero de 2024.

SEGUNDO: NEGAR la acción de tutela deprecada por **CLAUDIA MILENA DUQUE RAMIREZ**, en cuanto a Los derechos de **HABEAS DATA y BUEN NOMBRE**, de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva de este proveído.

TERCERO: DESVINCULAR de la presente acción de tutela **DATACRÉDITO EXPERIAN, CIFIN TRANSUNION**.

CUARTO: NOTIFICAR por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

QUINTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 11

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: **c92b6f675bba634125b008b749bdd83b009b9f2c715f70722e900b700f0ef7e5**

Documento generado en 22/02/2024 09:52:03 AM

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