

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00743-00

ACCIONANTE: MERY INELDA REYES FRANCO

ACCIONADA: COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

VINCULADAS: CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN)

EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes septiembre del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **MERY INELDA REYES FRANCO**, quien solicita el amparo de sus derechos fundamentales al habeas data, honra, debido proceso, petición, buen nombre y acceso a la administración de justicia, presuntamente vulnerados por la **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante, en síntesis, que el 01 de junio de 2023 presentó una petición a la accionada, con el fin de que se eliminara el reporte negativo realizado ante las centrales de riesgo por *extinción de la obligación* o que, en su defecto, le fueran entregados los documentos que corroboran la legalidad de los reportes.

Que la información que le fue suministrada es insuficiente y no resuelve de fondo lo pedido.

Que **TUYA S.A.** le entregó paz y salvo que demuestra que pagó la totalidad de la obligación y, en virtud del régimen de transición de la Ley 2157 de 2021, solicitó la eliminación del reporte negativo en centrales de riesgo, pero éste le fue negado.

Por lo anterior, solicita se tutelen sus derechos fundamentales y se ordene a la accionada dar respuesta a su petición de forma completa y de fondo, y eliminar los reportes negativos en las centrales de riesgo.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CIFIN S.A.S.:

La vinculada allegó contestación el 07 de septiembre de 2023, en la que manifiesta que el derecho de petición fue presentado ante un tercero y no ante esa entidad.

Que, si bien la accionante adjuntó un derecho de petición, éste no se recibió en ninguno de sus canales autorizados.

Que no hace parte de la relación contractual entre la fuente y el titular de la información.

Que como operador no es el responsable del dato que le es reportado por la fuente.

Que la permanencia de los datos, obedece al cumplimiento de las normas legales vigentes.

Que en la consulta del historial de crédito de la accionante, realizada el 06 de septiembre de 2023, respecto de la fuente de información **TUYA S.A.**, frente a las obligaciones No. 2532 y 7328, no se evidencian datos negativos.

Que la accionante no tiene reportes negativos ante ese operador.

Que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin la instrucción de la fuente.

Que no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo.

Que no es la encargada de contar con la autorización de consulta y reporte de datos.

Que las fuentes son las responsables de la información, les corresponde actualizar los datos, efectuar las rectificaciones, y resolver reclamos y peticiones que soliciten los titulares.

Por lo anterior, solicita se le desvincule.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.:

La vinculada allegó contestación el 08 de septiembre de 2023, en la que manifiesta que, en la historia de crédito de la accionante, consultada el 08 de septiembre de 2023, no registra ningún dato de carácter negativo reportado por **TUYA S.A.**

Que no pude eliminar el dato negativo, pues como operador solo registra la información que le reporta la fuente.

Que la fuente tiene el vínculo comercial o de servicios con el titular y es quien conoce su situación o su comportamiento de pago.

Que la obligación de comunicar al titular con anterioridad al registro de un dato negativo, está en cabeza de la fuente.

Que no tiene injerencia en las decisiones que tomen las fuentes respecto de los de créditos y/o servicios.

Que el accionante no ha presentado petición tendiente a modificar la información objeto de reclamo.

Conforme a lo anterior, solicita se le desvincule.

COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

La accionada allegó contestación el 08 de septiembre de 2023, en la que manifiesta, en síntesis, que la accionante registra dos obligaciones con la entidad, identificadas con los Nos. ***7328 y ***2532, que presentan estado "*Cancelado en estado de Castigo*", correspondientes a una tarjeta de crédito y un crédito de libre inversión, respectivamente.

Que para la apertura de los productos financieros, la accionante suscribió documentos de vinculación tales como el pagaré y la solicitud de crédito, y en esta última se encuentra la autorización para consultar, reportar y/o divulgar su comportamiento de pago de la obligación crediticia ante las centrales de información financiera.

Que la obligación de la tarjeta de crédito presentó moras mayores o iguales a 30 días en los vectores 202011 a 202101; 202105 a 202209, y la mora mayor en *Data* fue +120 días en los vectores 202108 a 202209.

Que frente a la obligación del crédito de libre inversión, el último reporte negativo corresponde al cierre del mes de mayo de 2021, debido la mora consecutiva que inició con la factura del 17 de abril de 2021.

Que, desde dicho cierre y hasta la cancelación del crédito, se reportó mes a mes el estado de mora.

Que con base en las exigencias normativas que le son propias a las fuentes de información, reportó el comportamiento crediticio de la actora atendiendo a la realidad de las obligaciones y a la autorización que previamente confirió para el tratamiento y divulgación de su información crediticia ante los operadores de bancos de datos.

Que realizó la notificación previa al reporte negativo de las dos obligaciones, a través de extractos enviados al correo electrónico: meryreyesf74@gmail.com, autorizado por la cliente en la actualización de datos del 25 de noviembre de 2019; y a través de mensajes de texto enviados al número celular ***8227.

Que las definiciones de los tiempos de permanencia del dato negativo obedecen a la Ley 1266 de 2008 y a lineamientos internos de cada entidad.

Que no mantiene en las centrales de información datos desactualizados, falsos o desautorizados.

Que las centrales de riesgo aplican de manera automática los beneficios de eliminación de reportes negativos una vez se verifiquen las condiciones de la Ley 2157 de 2021 y el cumplimiento del término de permanencia del reporte negativo.

Que la aplicación de los beneficios que consagra la Ley de Habeas Data, la aplicación de la caducidad y/o eliminación del dato negativo, es competencia directa de los operadores de bancos de datos con base en la información reportada por las fuentes de información.

Por lo anterior, solicita declarar improcedente la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos: (i) ¿La **COMPAÑÍA DE**

FINANCIAMIENTO TUYA S.A. vulneró el derecho fundamental de petición de **MERY INELDA REYES FRANCO**, al no haber dado respuesta a su petición del 01 de junio de 2023? y (ii) ¿Es procedente la acción de tutela para amparar los derechos fundamentales al habeas data y al buen nombre de **MERY INELDA REYES FRANCO**, y ordenar a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** eliminar los reportes negativos de las centrales de riesgo?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

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, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial 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, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“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 interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA DEMANDAR LA PROTECCIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HÁBEAS DATA

En los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, *“por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas 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”*, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, así: *“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.”*

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional⁴ ha señalado que, en estos casos, es 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.

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el

³ Sentencia T-146 de 2012.

⁴ Sentencias T-131 de 1998, T-857 de 1999, T-1322 de 2001, T-262 de 2002, T-467 de 2007, T-284 de 2008 y T-421 de 2009.

reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan⁵.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular⁶.

EL DERECHO FUNDAMENTAL AL *HABEAS DATA*

El derecho al acceso de datos personales tiene fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, el cual 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. Asimismo, señala la obligación que tiene el Estado de hacer respetar dichos derechos⁷.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desentrañado el lenguaje del artículo 15 de la Constitución Política, contenido del derecho fundamental al *habeas data*, señalando lo siguiente:

“El habeas data confiere, según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio.”⁸

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *habeas data* cuando recopila información *“(i) de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, (ii) errónea o (iii) que recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente.”⁹*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho¹⁰. En sus inicios, consideró que este se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad¹¹; luego lo identificó como un derecho

5 Sentencias T-657 de 2005, T-964 de 2010 y T-167 de 2015.

6 Sentencia T-883 de 2013.

7 Sentencia T-077 de 2018.

8 Sentencia C-011 de 2008.

9 Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.

10 Sentencia T-525 de 1992. Reiterado en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.

11 Sentencia T-414 de 1992.

autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características¹² y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático¹³.

En la Sentencia T-414 de 1992, indicó que toda persona, “(...) es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta”.

En concordancia con lo anterior, la Corte precisó que el derecho a la intimidad abarca diferentes dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el *habeas data*¹⁴. Este comporta el derecho 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 y la facultad de corregirlos, la divulgación de datos ciertos y la prohibición de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este sentido, la Corte concluyó que “(...) tanto el *habeas 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”¹⁵.

En la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte 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.

En cumplimiento del deber de regular el derecho fundamental al *habeas data* el Legislador expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008 la cual reiteró 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 finalidad¹⁶.

No obstante, dicha regulación se limitó al dato financiero. Así lo indico la Corte en la Sentencia C-1011 de 2008 mediante la cual efectuó el análisis de constitucionalidad previo

12 Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.

13 Sentencia T-729 de 2002.

14 Sentencias T-444 de 1992, T-525 de 1992 y T-022 de 1993.

15 Sentencia T-022 de 1993. Reiterado en la Sentencia T-036 de 2016.

16 Sentencia T-139 de 2017.

del proyecto de ley y en la que concluyó que esta norma tiene un carácter sectorial, dirigido a la regulación de la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio¹⁷.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*¹⁸. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz¹⁹.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*²⁰. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado²¹. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la

¹⁷ Reiterado en la Sentencia T-139 de 2017.

¹⁸ Sentencia T-970 de 2014.

¹⁹ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

²⁰ Sentencia T-168 de 2008.

²¹ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo²².

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes”*²³. De cualquier modo, lo que sí resulta *ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado*²⁴²⁵.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **MERY INELDA REYES FRANCO** elevó una petición a **“TUYA S.A. defensordelconsumidor@tuya.com.co”**, la cual contiene 110 puntos, entre preguntas y solicitud de documentos²⁶.

La accionante manifestó haber presentado la petición el 01 de junio de 2023, empero, no aportó la constancia de envío y/o de radicación, a pesar de habersele requerido en Auto del 05 de septiembre de 2023. Sin embargo, sí aportó la respuesta que le otorgó la Defensoría del Consumidor Financiero de **TUYA S.A.** el 26 de junio de 2023, la cual se refiere a los mismos puntos elevados en la petición, por lo que es dable inferir que la inconformidad de la accionante es respecto de esa respuesta.

²² Sentencia T-070 de 2018.

²³ Sentencia T-890 de 2013.

²⁴ Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

²⁵ Sentencia T-970 de 2014.

²⁶ Páginas 24 a 53 del archivo pdf 01AccionTutela

Con base en lo anterior, el Despacho entra a analizar si la respuesta cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que, como la accionante aportó una copia de dicho documento, es de su entero conocimiento.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que ésta fue emitida dentro del término legal previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la petición, que transcurrieron desde el 02 de junio y hasta el 26 de junio de 2023.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, la respuesta lo cumple por las siguientes razones:

La petición de la accionante tiene 110 puntos, los cuales están encaminados a obtener información sobre las obligaciones financieras con reportes negativos, copia de los documentos relativos a la autorización para el tratamiento de datos personales, el reporte ante las centrales de riesgo, la constancia de la notificación previa al reporte negativo; y la eliminación del reporte negativo en caso de no contar con la información requerida.

Frente a tales solicitudes, **TUYA S.A.** le informó, en primer lugar, el número de las obligaciones adquiridas por la actora y registradas en su base de datos, el tipo de obligación (tarjeta de crédito y crédito de libre destino), el estado actual (cartera recuperada), el cupo de cada una, los vectores y la relación del comportamiento de pago; resaltando que dichas obligaciones se encontraban respaldadas por dos documentos, a saber: la solicitud del producto financiero y el pagaré, de los cuales le remitía una copia.

En segundo lugar, le manifestó en qué consistían los alivios financieros y cuáles habían sido brindados a la peticionaria frente a cada una de las obligaciones. Respecto de la tarjeta de crédito, se brindaron dos alivios financieros de disminución de cuota y, respecto del crédito de libre destino, se otorgaron dos ampliaciones de plazo.

En tercer lugar, le resaltó que efectuó el reporte negativo ante las centrales de riesgo cuando entró en mora en el pago de las obligaciones, con la autorización otorgada por ella a través del formato de solicitud de servicios financieros.

En cuarto lugar, le indicó que los reportes negativos habían estado precedidos de la autorización brindada por la peticionaria en la solicitud del crédito y de las respectivas

notificaciones previas, en cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, las cuales se realizaron en los extractos mensuales remitidos al correo electrónico de la cliente, así como a través de mensajes de texto enviados a su celular, 20 días antes del reporte.

En quinto lugar, le informó que sí reconoció los contratos como vencidos para sustentar el cobro de intereses de mora antes de realizar el reporte negativo. Así mismo, le puso de presente que los intereses corrientes se cobran desde el primer corte de la tarjeta de crédito por cada uso, según la tasa de interés vigente del mes, autorizada por la Superintendencia Financiera, sin superar la tasa de usura, y que dicho cobro tiene sustento en la solicitud del crédito.

En sexto lugar, frente a los gastos u honorarios de cobranza, le indicó que son cobrados a partir de los 11 días de mora, y le puso de presente que en los extractos mensuales enviados a su correo electrónico podía encontrar: los plazos de las transacciones realizadas, el capital, la tasa de interés aplicada, el valor de la cuota y el cobro por honorarios.

En séptimo lugar, le indicó que conoce las Leyes 1266 de 2008 y 2157 de 2021, las aplica de manera correcta, y que toda la información acerca de su implementación puede ser consultada en la página web: www.tuya.com.co/nuestra-compania. De otro lado, le resaltó que no podía enviarle los archivos concernientes a la capacitación del personal, pues se trata de información de uso confidencial, empero, le indicó que la entidad ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, y que todos los procesos y documentos relativos a capacitación de personal están soportados.

En octavo lugar, le precisó que no era aplicable la prescripción por el tiempo de la mora, y que no es competente para declarar la prescripción extintiva, sino la vía judicial.

En noveno lugar, le indicó que, después de realizadas las validaciones y consultas ante los operadores de información, procedió con la marcación de “*reclamo en trámite*”.

Y, por último, le resaltó que, los datos suministrados en el derecho de petición únicamente tenían por objeto dar respuesta a la petición, y que es responsabilidad del cliente actualizar sus datos cuando lo considere necesario.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo²⁷.

²⁷ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Conforme a lo anterior, se encuentra demostrado que **TUYA S.A.** otorgó respuesta al derecho de petición elevado por la accionante el 01 de junio de 2023, y la misma cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, razón por la cual **se negará el amparo**.

Ahora bien, como segundo problema jurídico le corresponde al Despacho determinar si la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** vulneró los derechos fundamentales de *habeas data y al buen nombre* de la señora **MERY INELDA REYES FRANCO**, y, en consecuencia, si es procedente ordenarle la eliminación de los reportes negativos registrados en las centrales de riesgo **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**

Antes de resolver el fondo del asunto, se debe determinar si se cumple el requisito de procedibilidad de la acción de tutela.

Como se indicó en el marco normativo de esta providencia, es 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 de la acción de tutela; solicitud que, según ha precisado la jurisprudencia, también debe haber sido formulada ante la fuente de información.

Teniendo en cuenta lo que ya se dijo al resolver el primer problema jurídico, es claro que la accionante solicitó la eliminación del reporte negativo ante **TUYA S.A.** mediante derecho de petición del 01 de junio de 2023, esto es, antes de acudir al mecanismo constitucional.

Sin embargo, en lo que respecta a los operadores de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.S.**, no obra prueba que demuestre que la accionante hubiese solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización de la información que considera errónea. Si bien se aportaron dos peticiones dirigidas a dichas entidades, no se allegó la constancia de envío y/o radicación, a pesar de haber sido requerido en Auto del 05 de septiembre de 2023. Por lo tanto, no hay certeza de que los operadores hubieran recibido la petición de la actora; circunstancia que, además, fue corroborada en sus contestaciones, al afirmar ser ajenos al trámite de la petición en tanto que no les fue radicada.

Por consiguiente, se encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para estudiar la presunta vulneración del derecho fundamental al habeas data únicamente respecto de la **COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** y, en ese entendido, el Despacho solo se pronunciará de fondo sobre las actuaciones desplegadas por esta entidad.

De acuerdo con los hechos del escrito de tutela, la vulneración del derecho fundamental al habeas data, radica en la conducta de la accionada de abstenerse de eliminar el reporte negativo de *la obligación*, a pesar de haber entregado paz y salvo que demuestra el pago de la totalidad de la deuda. En el hecho primero del derecho de petición presentado por **MERY INELDA REYES FRANCO** a **TUYA S.A.**, se extrae que se trata de las obligaciones Nos. *****2532** y *****7328** en **CIFIN** y *****2532** y *****0328** en **DATACRÉDITO**.

Aunque en su contestación la accionada no hizo referencia a la solicitud de eliminación de los reportes, se advierte que, en la respuesta brindada el 26 de junio de 2023 por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero de **TUYA S.A.** a la petición de la accionante, se le puso de presente que registraba dos obligaciones, identificadas con los Nos. *****7328** (Tarjeta Éxito) y *****2532** (crédito de libre destino Credicompras), las cuales presentaban estado: *Cancelado en cartera castigada*, pero que al hacer las verificaciones en **DATACRÉDITO** y **CIFIN** ambas registran "*Cartera recuperada*" al 27 de octubre de 2022²⁸.

Dicha información le fue reiterada a la accionante por parte de **TUYA S.A.** en comunicación del 08 de agosto de 2023, remitida al correo electrónico: meryreyesf74@gmail.com y ladv2411@gmail.com, en los siguientes términos²⁹:

"nos permitimos reiterar la información suministrada en comunicaciones anteriores, pues en las misivas allí contenidas nuestra compañía se pronunció de manera congruente y de fondo frente a su pretensión; (...) al realizar las validaciones correspondientes fue posible evidenciar que usted es titular de una obligación correspondiente a la Tarjeta Éxito MasterCard Gold y Credicompras, las cuales se encuentran en "Cartera Recuperada"".

En consonancia con lo anterior, **CIFIN S.A.S.** al contestar la acción de tutela, informó que la señora **MERY INELDA REYES FRANCO** no tiene reportes negativos ante ese operador; particularmente, resaltó que, respecto de la fuente de información **TUYA S.A.** y frente a las obligaciones No. *****2532** y *****7328**, en el historial del crédito de la accionante, al 06 de septiembre de 2023 "**NO se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley**"³⁰.

²⁸ Página 69 del archivo pdf 01AccionTutela

²⁹ Página 1 del archivo pdf Respuesta_requerimiento_CAS-6041104-Q0X5K4, visible en la carpeta 11 del expediente digital

³⁰ Página 6 del archivo pdf 08ContestacionTransunion

Como soporte, la entidad remitió una copia del historial de la actora, en el que se lee que, las obligaciones que registra con **TUYA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**, aparecen en el acápite de "*Obligaciones extinguidas*"³¹.

A su turno, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** informó que, de acuerdo a la historia de crédito de la accionante, expedida el 08 de septiembre de 2023, no registra "*NINGÚN DATO DE CARÁCTER NEGATIVO reportado por TUYA S.A.*"³²

Bajo el anterior panorama, en el presente caso se denota, que la situación fáctica sobre la cual se podía pronunciar el Despacho ha desaparecido, como quiera que el hecho alegado como vulnerador del derecho fundamental al habeas data fue superado y la pretensión de la accionante ya se encuentra satisfecha. En ese orden, la acción de tutela pierde su razón de ser, su eficacia e inmediatez y, por ende, su justificación constitucional, por lo que habrá de declararse la carencia actual de objeto por **hecho superado**.

Finalmente, cabe destacar que, de los hechos y de las pretensiones no se logra establecer la vulneración de los derechos fundamentales de acceso a la administración de justicia y debido proceso de la accionante, por lo que la acción de tutela se torna improcedente para el amparo de dichas garantías, como quiera que, la existencia cierta de la vulneración del derecho invocado es un requisito *sine qua non* para su procedencia.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por **MERY INELDA REYES FRANCO** en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela presentada por la señora **MERY INELDA REYES FRANCO** en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

TERCERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela de **MERY INELDA REYES FRANCO** en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y de **CIFIN S.A.S.**, por las razones

³¹ Páginas 22 y 23 ibidem

³² Página 4 del archivo pdf 09ContestacionDatacredito

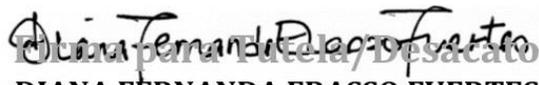
expuestas en esta providencia.

CUARTO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

QUINTO: En caso de que la sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ