

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: 11001-41-05-008-2023-01038-00

ACCIONANTE: GUSTAVO SILVA RAMÍREZ

ACCIONADA: COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

VINCULADAS: CIFIN S.A.S. (TRANSUNIÓN)

EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO)

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los doce (12) días del mes de enero del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ**, quien solicita el amparo de sus derechos fundamentales al buen nombre, honra, debido proceso y habeas data, presuntamente vulnerados por la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que el 12 de junio de 2023 se le informó que su tarjeta de crédito Éxito estaba vencida, por lo que se dirigió al Centro de Servicio al Cliente donde entregó su tarjeta y se le informó que ésta sería enviada a su domicilio.

Que el 24 de agosto de 2023 llegó a su correo electrónico un extracto de compras realizadas los días 12 y 13 de agosto de 2023 por un valor total de \$3.332.659,94.

Que el 05 de septiembre de 2023, cuando se acercó a pagar el plástico de la tarjeta Éxito Gold Mastercard, se le informó que tenía una deuda por valor de \$3.332.659,94.

Que ese mismo día presentó una queja bajo el radicado No. 61000398, solicitando el bloqueo de la tarjeta terminada en *2861 y los extractos.

Que el 21 de septiembre de 2023 le llegó al correo electrónico un extracto virtual de la tarjeta de crédito por valor de \$3.700.459,13.

Que el 06 de septiembre de 2023 instauró una denuncia ante la Fiscalía General de la Nación por el presunto delito de estafa y falsedad personal, correspondiéndole el radicado No. 110016099069202336481.

Que mediante oficio del 07 de septiembre de 2023 la Fiscalía ordenó a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** restablecer sus derechos, eliminando cualquier reporte en las centrales de riesgo.

Que no cuenta con otra herramienta jurídica para la protección de sus derechos.

Por lo anterior, solicita el amparo de sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.:**

- (i) Enviarle el contrato de la tarjeta Éxito Gold Mastercard terminada en *2861;
- (ii) Informarle las investigaciones realizadas tendientes a identificar todos los datos de la o las personas que suplantaron su identidad, desde qué IP se realizó la compra, incluyendo ciudad y nombre de la persona que se encuentra detrás de la conducta delictiva;
- (iii) Remitirle copia de las grabaciones, pantallazos o testigos de las personas que realizaron dichas compras;
- (iv) Remitirle copia de los videos del almacén Éxito de Kennedy del día 12 de junio de 2023, donde se evidencie la entrega de la tarjeta a la funcionaria del Centro de Atención al Cliente;
- (v) Remitirle copia de los videos de los días 12 y 13 de agosto de 2023 de los almacenes *ARA* y *NACIONAL LA RUECA DEÑ 8 CANTINA* donde se realizaron las compras, qué documentos se presentaron y como se autenticó su identidad;
- (vi) Actualizar la base de datos y eliminar la obligación de las centrales de riesgo; y
- (vii) Pagarle la suma de \$30.000.000 por daños y perjuicios tanto morales como materiales.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CIFIN S.A.S.:

La vinculada allegó contestación el 12 de diciembre de 2023, en la que manifiesta que no hace parte de la relación contractual que existe y/o existió entre el actor y la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

Que, en la consulta del historial de crédito del accionante, realizada el 12 de diciembre de 2023, respecto de la información reportada por la fuente de información **TUYA S.A.**, se encuentra la obligación No. 2215 que figura con vector numérico de comportamiento 1, es decir, más de 30 días de mora.

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

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

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 desestimen las pretensiones de la acción de tutela.

COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

La accionada allegó contestación el 13 de diciembre de 2023, en la que manifiesta que ese mismo día brindó una nueva respuesta a las peticiones formuladas por el accionante el 03 de octubre de 2023, por lo que no ha trasgredido el derecho fundamental de petición.

Que el 24 de octubre de 2023 dio una respuesta a la Fiscalía General de la Nación, al correo electrónico: ximena.salcedo@fiscalia.gov.co brindando información sobre la investigación interna adelantada.

Que la controversia radica en el desconocimiento del actor de una serie de transacciones realizadas con su tarjeta de crédito, situación que se encuentra enmarcada en la relación contractual derivada del Acuerdo de Apertura de Crédito suscrito entre las partes.

Que la acción de tutela es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica.

Por lo anterior, solicita negar el amparo.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.:

La vinculada allegó contestación el 13 de diciembre de 2023, en la que manifiesta que, en la historia de crédito del accionante consultada el 12 de diciembre de 2023, registra la obligación No. ***215 adquirida con **TUYA S.A.**, en estado abierta, vigente y en mora.

Que no tiene capacidad de conocer la veracidad de las afirmaciones del accionante.

Que es a la fuente de información a quien corresponde verificar si se trata o no de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo a ese operador.

Que no puede modificar de forma autónoma el estado de la obligación, pues sólo registra la información que le reporta la fuente.

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

Conforme a lo anterior, solicita se deniegue la acción de tutela y se le desvincule.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

Corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos: (i) ¿Es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental al habeas data de **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ**? En caso positivo, ¿**COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** vulneró los derechos fundamentales al habeas data y al buen nombre del accionante, al no haber eliminado el reporte negativo, pese a alegarse una suplantación de identidad?; y (ii) ¿Es procedente la acción de tutela para ordenar el reconocimiento y pago de daños y perjuicios?

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.

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 Constitucional¹ 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 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 correspondan².

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 titular³.

EL DERECHO FUNDAMENTAL AL HÁBEAS 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,

¹ 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.

² Sentencias T-657 de 2005, T-964 de 2010 y T-167 de 2015.

³ Sentencia T-883 de 2013.

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 derechos⁴.

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

“El hábeas 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.”⁵

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *hábeas 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.”⁶*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho⁷. En sus inicios, consideró que éste se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad⁸; luego lo identificó como un derecho autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características⁹ y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático¹⁰.

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 *hábeas data*¹¹. Este comporta

⁴ Sentencia T-077 de 2018.

⁵ Sentencia C-011 de 2008.

⁶ Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.

⁷ Sentencia T-525 de 1992. Reiterada en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.

⁸ Sentencia T-414 de 1992.

⁹ Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.

¹⁰ Sentencia T-729 de 2002.

¹¹ Sentencias T-444 de 1992, T-525 de 1992 y T-022 de 1993.

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 *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”¹².

En la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte determinó que el *hábeas 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 finalidad¹³.

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 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 crediticio¹⁴.

EL HÁBEAS DATA FINANCIERO

Se define como el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular.

¹² Sentencia T-022 de 1993. Reiterada en la Sentencia T-036 de 2016.

¹³ Sentencia T-139 de 2017.

¹⁴ Reiterada en la Sentencia T-139 de 2017.

Esta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, siendo autónomo y diferenciable al hábeas data¹⁵. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y crediticio que figure en los bancos de datos sea de carácter público o privado, cuya función es administrar la información con el fin de medir el riesgo financiero del titular de la información.

En cuanto al objeto de protección del habeas data financiero, éste recae sobre información semiprivada, es decir, toda información personal o impersonal que al no pertenecer a la categoría pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en bases de datos y divulgación, información a la que sólo se podrá acceder a través de orden judicial o administrativa. Ejemplo de estos datos es la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas.

El artículo 3° de la Ley 1266 de 2008 estableció las partes (personas naturales o jurídicas) que se involucran en el proceso de divulgación de la información crediticia o financiera, en las que se encuentra: el titular de la información, la fuente de información, el operador de la información, y el usuario.

Cabe resaltar, que la fuente de información puede suministrar el dato personal, siempre y cuando cuente con la autorización previa legal o del titular, al operador de la información y a su vez, deberá responder por la calidad de los datos que entrega. A su vez, el operador de la información debe verificar que la información que recibe sea veraz y unívoca, garantizando que la información sea completa, esto último con ayuda de la fuente de información. Existen pues, dos requisitos para que proceda el reporte negativo: i) la veracidad y certeza de la información y ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo¹⁶.

LA DEFENSA DE DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE AFECTADOS COMO PRESUPUESTO DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

De acuerdo con el artículo 1° del Decreto 2591 de 1991, el mecanismo de amparo constitucional tiene como propósito la defensa inmediata de derechos fundamentales, *“cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto”*¹⁷.

¹⁵ Sentencia C-1011 de 2008.

¹⁶ Sentencia T-168 de 2010 y Sentencia T-847 de 2010.

¹⁷ Artículo 1° del Decreto 2591 de 1991.

Así pues, la acción de tutela resulta improcedente: (i) cuando no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o (ii) cuando la acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, y por tanto el amparo carezca de objeto.

En lo concerniente al primer supuesto, en reiteradas ocasiones¹⁸ la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales.

De esta manera, se ha entendido que **el mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental**, *“pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico”*¹⁹, por cuanto para esta clase de contiendas existen acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional.

En línea con lo anterior, la Sentencia T-606 de 2000 consideró lo siguiente:

*“Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, **resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho (...), cuando el mismo es de índole económica**, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.*

*A lo anterior debe añadirse que uno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela lo constituye, precisamente, la amenaza o vulneración de derechos fundamentales de las personas, cuyos efectos pretenden contrarrestarse con las respectivas órdenes de inmediato cumplimiento proferidas por los jueces de tutela, en razón a la primacía de los mismos (...).”*²⁰

En consecuencia, los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.

CASO CONCRETO

¹⁸ Sentencias T-470 de 1998; T-015 de 2005; T-155 de 2010; T-449 de 2011, y T-650 de 2011.

¹⁹ Sentencia T-499 de 2011.

²⁰ Sentencia T-606 de 2000.

El señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** interpone acción de tutela en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, por considerar que ha vulnerado sus derechos fundamentales al buen nombre, honra, debido proceso y habeas data.

En consecuencia, pide se le ordene a la accionada: enviarle el contrato de la Tarjeta Éxito Gold Mastercard terminada en *2861, informarle sobre las investigaciones tendientes a identificar a las personas que suplantaron su identidad, entregarle copia de las grabaciones, pantallazos o testigos de quienes realizaron dichas compras, de los videos del almacén Éxito de Kennedy del 12 de junio de 2023, y de los videos de los almacenes *ARA* y *NACIONAL LA RUECA DEÑ 8 CANTINA* de los días 12 y 13 de agosto de 2023. Así mismo, pide se le ordene a la accionada actualizar la base de datos eliminando la obligación de las centrales de riesgo, y pagarle la suma de \$30.000.000 por daños y perjuicios morales y materiales.

En ese orden, se abordará cada una de las pretensiones de la acción de tutela a efectos de establecer si se ha configurado alguna vulneración de los derechos fundamentales del actor.

- i. Frente a las pretensiones dirigidas a que se ordene a la accionada brindar información y remitir copia de documentos:

Solicita el accionante que se ordene a la accionada:

1. Enviarle el contrato de la Tarjeta Éxito Gold MasterCard terminada en *2861.
2. Informarle respecto de las investigaciones tendientes a identificar todos los datos de la o las personas que suplantaron su identidad, desde qué IP se realizó la compra, incluyendo la ciudad y el nombre de la persona detrás de la conducta delictiva.
3. Enviarle copia de las grabaciones, pantallazos o testigos de las personas que realizaron dichas compras.
4. Enviarle copia de los videos del almacén Éxito de Kennedy del 12 de junio de 2023 donde se evidencie la entrega de la tarjeta a la funcionaria del Centro de Atención al Cliente.
5. Enviarle copia de los videos de los días 12 y 13 de agosto de 2023 de los almacenes *ARA* y *NACIONAL LA RUECA DEÑ 8 CANTINA*, donde se realizaron las compras, de los documentos que se presentaron y cómo se autenticó su identidad.

Estas pretensiones corresponden a las mismas solicitudes de los numerales 1 a 5 del derecho de petición que presentó el señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** ante la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** el 03 de octubre de 2023²¹.

²¹ Páginas 7 a 9 del archivo pdf 01AccionTutela

Al respecto, se observa que la accionada dio respuesta a la petición mediante oficios del 23 de octubre y del 12 de diciembre de 2023, el primero aportado con la acción de tutela²², y el segundo aportado con la contestación a la acción de tutela²³, acompañado de la constancia de envío al correo electrónico: silvaramirez@hotmail.com²⁴ autorizado en el acápite de notificaciones de la petición y de la acción de tutela.

Así las cosas, se observa que, frente a la **primera petición**, en la respuesta del 23 de octubre de 2023 **TUYA S.A.** indicó al actor que le enviaba una copia de la solicitud de crédito y el pagaré de la Tarjeta Éxito Gold Mastercard, haciéndole la aclaración que la tarjeta finalizada en *2861 nunca se imprimió, pues el 12 de junio de 2023 se intentó imprimir, pero falló el proceso, motivo por el cual, ese mismo día se imprimió la tarjeta finalizada en *0801, la cual se entregó de manera presencial luego de realizar las respectivas validaciones de identidad, que fueron exitosas.

En ese orden, le resaltó que, inicialmente, la Tarjeta Éxito Gold Mastercard fue expedida el 10 de octubre de 2016 y que se realizó una reexpedición por cambio de tecnología, cambiando la tarjeta finalizada en *2934 (pago con contacto), a la finalizada en *0801 (pago sin contacto), siendo ésta última con la que se hicieron las transacciones objeto de reclamo.

En igual sentido, en el oficio del 12 de diciembre de 2023 **TUYA S.A.** accedió a la petición del actor, remitiéndole una copia de los documentos de vinculación suscritos previo al otorgamiento de la Tarjeta de Crédito Éxito Gold MasterCard (solicitud de crédito y pagaré)²⁵.

Frente a la **segunda petición**, en el oficio del 12 de diciembre de 2023 **TUYA S.A.** le puso de presente al accionante que se emprendió la investigación interna con el fin de validar si las transacciones eran o no susceptibles de ser reversadas, advirtiéndole que, una vez finalizado el estudio, no se encontraron elementos que permitieran atender de forma favorable la petición. Ello teniendo en cuenta que, para las transacciones que se realizaron de forma presencial se necesitaba como condición indispensable la presentación física de la tarjeta ante el comercio, la cual es considerada de uso personal e intransferible; y que, para las compras realizadas de manera virtual era necesario suministrar los datos del producto financiero, los cuales eran de conocimiento y custodia exclusiva de él como titular.

Adicionalmente, le indicó que no contaba con la información relativa a la dirección IP de las compras virtuales, toda vez que ésta es de la órbita de conocimiento del comercio en donde

²² Páginas 17 y 18 ibidem

²³ Archivo pdf "RESPUESTA GUSTAVO SILVA RAMIREZ", obrante en la carpeta 08AnexosContestacionTuya

²⁴ Página 3 del archivo pdf 07ContestacionTuya

²⁵ Páginas 5 y 6 del archivo pdf "RESPUESTA GUSTAVO SILVA RAMIREZ", obrante en la carpeta 08AnexosContestacionTuya

fue realizada la transacción. En tal sentido, le resaltó que, como las transacciones fueron realizadas a través de la plataforma del comercio y no de la de **TUYA S.A.**, no cuenta con la administración del uso, acceso y registros de la página web en que se hicieron las transacciones, y por tanto, no tiene acceso a la dirección IP solicitada.

Por último, le señaló que las transacciones objeto de reclamo fueron realizadas dentro del cupo disponible y fueron notificadas oportunamente al número celular registrado en el sistema, relacionando en un cuadro el día, hora y valor de la transacción²⁶.

Frente a los documentos físicos y electrónicos solicitados en las peticiones **3, 4 y 5**, **TUYA S.A.** le resaltó al accionante que la tarjeta de crédito Éxito MasterCard tan solo era un medio de pago para la financiación de productos y/o servicios ofrecidos por los diferentes comercios, y que sólo se asignaba la obligación a los tarjetahabientes de transacciones que son reportadas por los establecimientos a través de Redeban una vez se hace efectiva la compra y/o avance.

Así mismo, le indicó que, para llevar a cabo transacciones a través del medio de pago Tarjeta Éxito MasterCard se deben suministrar datos del producto financiero y que, para la generación de la factura, los datos allí incluidos son suministrados por el comprador ante el comercio. Por ello le resaltó que, tenía la posibilidad de presentar su petición directamente al comercio en el que se realizó la compra, con el objetivo de validar los productos adquiridos, la trazabilidad de entrega, y el soporte de compra.

Finalmente, tanto en el oficio de 23 de octubre de 2023 como en el del 12 de diciembre de 2023, **TUYA S.A.** le indicó al actor la imposibilidad de suministrar los registros fílmicos que den cuenta de las transacciones objeto de reclamo, así como de facturas y vouchers, pues estos deben ser solicitados directamente al establecimiento de comercio que tiene su custodia. Además, adjuntó a su comunicación una copia del *log transaccional* que acredita la realización de las compras y que corresponde a un soporte de las mismas.

Como se puede observar, para obtener la información y los documentos solicitados en las pretensiones 1 a 5 de la acción de tutela, el actor contaba con la posibilidad de ejercer el derecho de petición ante **TUYA S.A.**, el cual efectivamente activó el 03 de octubre de 2023. Por su parte, **TUYA S.A.** brindó una respuesta inicial el 23 de octubre de 2023, y otra más específica el 12 de diciembre de 2023, accediendo a lo peticionado en el numeral 1, informando las gestiones realizadas en el numeral 2, y exponiendo los motivos por los cuales no le era posible suministrar la documental requerida en los numerales 3, 4 y 5.

²⁶ Página 2 ibidem

Lo anterior conlleva a concluir que, la respuesta brindada por **TUYA S.A.** al derecho de petición presentado por el señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** el 03 de octubre de 2023, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo el asunto y además fue debidamente notificada.

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.

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. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En ese orden, evidenciándose que las respuestas suministradas por la accionada a las peticiones del accionante se encuentran ajustadas a derecho, no hay lugar a ordenarle que emita una nueva respuesta; y las inconformidades que el actor tenga con el contenido de las respuestas, deberán resolverse a través de los mecanismos ordinarios correspondientes y no mediante esta acción constitucional, de carácter residual y subsidiaria.

En consecuencia, las circunstancias fácticas esgrimidas por el señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** han quedado superadas y las pretensiones 1 a 5 de la acción de tutela se encuentran satisfechas con la respuesta suministrada por **TUYA S.A.** el 12 de diciembre de 2023 al derecho de petición presentado el 03 de octubre de 2023. Por tal motivo, pierde efecto la acción de tutela y deberá declararse el **hecho superado** sobre este particular.

ii. Frente a la pretensión dirigida a obtener la eliminación del reporte negativo:

Considera el accionante que la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** ha vulnerado sus derechos fundamentales al buen nombre, honra, debido proceso y habeas data, al abstenerse de actualizar las bases de datos y eliminar de las centrales de riesgo el reporte negativo por el incumplimiento de unas obligaciones que, según él, no adquirió, y respecto de las cuales manifiesta haber sido víctima de suplantación.

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

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

Como se indicó en el marco normativo de esta providencia, en tratándose del derecho fundamental al habeas data es presupuesto fundamental 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 constitucional, también debe haber sido formulada ante la fuente de la información.

Al respecto, dentro de las pruebas obra un oficio emitido el 22 de septiembre de 2023 por parte del Centro Especializado de Seguridad de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, dirigida al señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ**, en el que se indica lo siguiente²⁸:

“Te contamos que después de estudiar tu solicitud de Suplantación de identidad, no identificamos ninguna vulneración en la información para comprobar tu caso; Por lo cual, debemos negar tu petición de eliminar la obligación de la Tarjeta éxito Gold Mastercard que tienes con nuestra compañía. (...)”

Conforme a ello, se constata que, previo a la interposición de la acción de tutela, el accionante solicitó ante la fuente de información **TUYA S.A.** la corrección de la información que consideraba errónea.

Sin embargo, no obra prueba que dé cuenta de que el accionante hubiese solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante los operadores de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **CIFIN S.A.**

En ese orden, el Despacho encuentra cumplido el requisito de procedibilidad para estudiar el derecho fundamental al habeas data únicamente respecto de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** y en ese sentido, solo será procedente efectuar un pronunciamiento de fondo respecto de las actuaciones desplegadas por esta entidad.

Así entonces, es de señalar que, el numeral 7 del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008²⁹, adicionado por el artículo 7 de la Ley 2157 de 2021³⁰, establece el trámite a seguir en tratándose de casos de suplantación, así:

²⁸ Páginas 19 y 20 del archivo pdf 01AccionTutela

²⁹ “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.”

³⁰ “Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Hábeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

“7. De los casos de suplantación. En el caso que el titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, deberá presentar petición de corrección ante la fuente adjuntando los soportes correspondientes. La fuente una vez reciba la solicitud, deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad, la fuente, si así lo considera, deberá denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima.

Con la solicitud presentada por el titular, el dato negativo, récord (scoringsscore) y cualquier otro dato que refleje el comportamiento del titular, deberán ser modificados por la fuente reflejando que la víctima de falsedad no es quien adquirió las obligaciones, y se incluirá una leyenda dentro del registro personal que diga –Víctima de Falsedad Personal–.”

En este caso, de acuerdo con el oficio emitido por **TUYA S.A.** el 12 de diciembre de 2023, la entidad adelantó una investigación interna frente a la presunta falsedad denunciada por el señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ**, concluyendo que no existió irregularidad ni vulneración de su información personal, por lo que no había lugar a reversar las compras efectuadas con la Tarjeta de Crédito Éxito Gold Mastercard, ni a eliminar la obligación.

En tal sentido, teniendo en cuenta que la investigación no se encuentra en curso, sino que ya concluyó, la norma citada no es aplicable al caso y, por lo tanto, no es dable ordenarle a **TUYA S.A.** que actualice la información reportada a las centrales de riesgo en el sentido de incluir la leyenda “*Víctima de Falsedad Personal*” en el dato negativo, pues la accionada, en su calidad de fuente de información, no encontró indicio de suplantación y, a la fecha, se sostiene en que la información suministrada a los operadores de información es veraz y comprobable.

Ahora bien, el señor **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** aduce y prueba que el 06 de septiembre de 2023 denunció los hechos constitutivos de la presunta falsedad personal ante la Fiscalía General de la Nación, bajo la noticia criminal No. 110016099069202336481, correspondiéndole su conocimiento a la Fiscal 69 Seccional de Bogotá³¹. Igualmente, está probado que el 07 de septiembre de 2023 la Fiscal ordenó el archivo de las diligencias por no estar legitimado para presentar la querrela por el delito de *estafa*, pero ordenó a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** el restablecimiento de sus derechos con fundamento en el artículo 22 del Código de Procedimiento Penal, así³²:

- “1. Cancelar los saldos totales de los productos involucrados.*
- 2. Realizar la cancelación definitiva del producto objeto del reclamo.*
- 3. Eliminar cualquier reporte en las Centrales de Riesgo.*

³¹ Páginas 10 a 16 del archivo pdf 01AccionTutela

³² Páginas 21 a 23 del archivo pdf 01AccionTutela

4. Cesar toda gestión de cobro, por los productos, servicios o movimientos realizados, servicios mediante el delito de FALSEDAD PERSONAL, usando ilegalmente los datos de identidad de la víctima que denuncia.

5. Expedir el paz y salvo correspondiente". (Subrayas fuera del texto)

Sin embargo, es menester precisar que la anterior decisión no es una orden judicial definitiva ni de fondo, ni tiene carácter de cosa juzgada, habida cuenta que ésta no es producto de un proceso judicial en el que se hubiera determinado con certeza, y más allá de toda duda razonable, que el delito argüido por el accionante (estafa) en efecto tuvo lugar; *contrario sensu*, se advierte que la Fiscal decidió archivar las diligencias y abstenerse de continuar con el trámite al tratarse de un hecho punible que no le correspondía denunciar al accionante sino al sujeto directamente afectado (**TUYA S.A.**) en caso de ver mermado su patrimonio con la comisión de ese delito.

Así entonces, y a partir de una interpretación armónica del artículo 22 del Código de Procedimiento Penal con el numeral 7 del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, adicionado por el artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, es dable concluir que la medida de restablecimiento del derecho tenía vigencia desde el 07 de septiembre de 2023 cuando fue proferida y hasta tanto la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** realizara la investigación interna de la suplantación denunciada por el accionante.

De allí que, como la investigación interna adelantada por **TUYA S.A.** ya tuvo un resultado concluyente que se informó a la Fiscalía mediante oficio del 24 de octubre de 2023³³, en donde se indicaron los motivos por los cuales no se acreditó la suplantación de la tarjeta de crédito ni se reversaron las compras efectuadas, no hay lugar a sostener que la medida de restablecimiento del derecho continúe vigente a la fecha ni lo esté a futuro, pues se itera, dicha orden no proviene de un Juez, ni es perpetua o inmutable.

Corolario de lo expuesto, el Despacho no advierte la vulneración del derecho fundamental al habeas data atribuida a **TUYA S.A.**, pues no están dados los presupuestos para que se ordene la eliminación del dato negativo que reposa en las centrales de riesgo; motivo por el cual habrá de **negarse** el amparo.

iii. Frente a la pretensión dirigida a obtener el pago de daños y perjuicios:

Solicita el accionante que se ordene a **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** pagarle la suma de \$30.000.000 por concepto de daños y perjuicios morales y materiales.

³³ Archivo pdf "RESPUESTA A RESTABLECIMIENTO DE DERECHO RAD. No. 110016099069202336481", obrante en la carpeta 08AnexosContestacionTuya

Al respecto, y tal como se esbozó en el marco normativo, la acción de tutela es improcedente para debatir discusiones de *carácter económico*, como ciertamente lo es el reconocimiento y pago de los eventuales perjuicios económicos y/o morales que se hayan podido ocasionar al actor por parte de **TUYA S.A.**

Las pretensiones de carácter económico escapan del radio de acción de garantías superiores afín a la acción de tutela, al no tener ninguna trascendencia constitucional por no verse inmersos derechos fundamentales, y por no acreditarse en este caso la existencia de algún perjuicio grave, cierto y actual que amerite la intervención del Juez constitucional.

Para este tipo de controversias el ordenamiento jurídico brinda la posibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria civil a través de la acción de responsabilidad civil contractual regulada en el Código General del Proceso, siendo ése el escenario judicial idóneo que cuenta con mecanismos de recaudo de pruebas y que permite adoptar las medidas que sean necesarias para la protección y salvaguarda de los derechos e intereses afectados.

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: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** frente a las pretensiones 1 a 5 de la acción de tutela, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR el amparo del derecho fundamental al habeas data invocado por **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** 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 **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y de **CIFIN S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

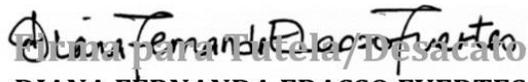
CUARTO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela de **GUSTAVO SILVA RAMÍREZ** en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** frente a la pretensión dirigida a obtener el pago de daños y perjuicios, por las razones expuestas en esta providencia.

QUINTO: 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

SEXTO: En caso de que la presente 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