

CONSTANCIA: Señora Juez, me permito informarle que dentro del trámite de la acción de tutela con radicado 2023-00540, fue imposible tomar contacto con la señora Yolima Andrea Pérez, se intentó llamar al teléfono 3113926452 relacionados en el escrito de tutela, sin tener resultado positivo.

Paula Escobar

Escribiente



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

Radicado	05001 40 03 013 2023 00540 00
Proceso	Acción de Tutela
Accionante	Yolima Andrea Pérez Cangrejo
Accionado	Contacto Solutions
Vinculados	Datacredito Experian Colombia S.A Transunion (Cifin), Banco Serfinanza S.A, Compañía de Financiación TUYA y Supertiendas y Droguería Olímpica Procredito
Tema	Del Derecho de Petición
Sentencia	General: 185 Especial: 174
Decisión	Concede Amparo Constitucional

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1 La señora **Yolima Andrea Pérez Cangrejo**, actuando en nombre propio, interpone acción de tutela en contra en contra de **Contacto**

Solutions, indicando que el 26 de noviembre adquirió la obligación financiera número 1637 con la entidad, no obstante, por cuenta de una mora en su obligación habría reporte crediticio negativo ante la central de riesgo Datacredito.

Comenta que el día 01 de abril de 2023 a través de un derecho de petición solicitó que fuera eliminado el reporte negativo en centrales de riesgo por no haber cumplido con el requisito de la notificación previa.

Afirma que al día de interposición de la presente acción de tutela no ha recibido respuesta alguna.

En consecuencia, solicita que se le tutele su derecho fundamental de petición y en consecuencia se de aplicación inmediata positiva a su favor por la no contestación al escrito radicado el 01 de abril de 2023.

1.2 La acción de tutela, fue admitida el día 04 de mayo de 2023 en contra de Contacto Solutions y se ordenó vincular a Datacredito Experian Colombia S.A, Transunion (Cifin) y Procredito se concedió el término de dos (2) días a la parte accionada para que se pronunciara sobre los hechos materia de la solicitud, presente las pruebas que requieran, so pena de dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

1.3 La accionada **Contacto Solutions** allegó respuesta el 05 de mayo de 2023 indicando que no le consta el hecho que la accionante adquirió una obligación financiera con esa entidad, sin embargo, afirma que realizó una compra masiva de cartera al Banco Serfinanza S.A la cual se encuentra en mora lo que ha generado el reporte negativo en las centrales de riesgo.

Respecto del derecho de petición afirma que el mismo ya ha sido contestado y remitido en debida forma a la accionante.

Solicita que se nieguen las peticiones incoadas, pues en respuesta se le indicó a la accionante que tiene animo de llegar a un acuerdo de pago con ella, además remite la cesión que es enviada a la accionante una vez se consolidó la compra masiva de cartera Banco Serfinanza. Indica que si bien la petición fue contestada el 04 de mayo de 2023 a la fecha de remisión de

la contestación se realizó la respuesta pertinente, por lo tanto, solicita que sea declarado hecho superado.

1.4 El día 05 de mayo de 2023 **Fenalco Antioquia**, responde a la acción de tutela, manifestando que dentro de sus obligaciones operativas se encuentra la de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de habeas data y de petición, la posibilidad de conocer la información que repose en el banco de datos y solicitar corrección de datos, lo cual se realizará conforme a la Ley.

En virtud de lo anterior, asegura que es obligación del titular de esa información remitir consulta o reclamo directamente a la entidad para darle el tratamiento correspondiente y cumplir con la obligación determinada por la Ley.

Respecto del caso concreto precisa que una vez efectuó la búsqueda en la Base de Datos de Datacredito, obtuvo como resultado que la cedula 52.816.567, no posee historial crediticio por parte de la fuente accionada.

Por lo anterior, se abstiene a realizar un pronunciamiento de los hechos en los que el peticionario fundamenta su acción de tutela y solicita ser desvinculado de la presente acción constitucional por considerar que no existió vulneración a derecho fundamental alguno.

1.4 EL 8 de mayo de 2023 **Transunion** allegó respuesta, indicando que a la obligación 1637 reportada por la entidad Contacto Solutions se le dio traslado de acuerdo con la Ley 1266 de 2008, con la finalidad de que la entidad responsable de la veracidad de la información proceda a actualizar, rectificar o eliminar la información reportada.

Relata información que aparece en el historial crediticio de Transunion el 5 de mayo de 2023, la cual mantendrá en el mismo estado hasta que la entidad o fuente soliciten u ordenen modificación de la misma:

“La obligación No. 841637, reportada por la Entidad CONTACTO SOLUTIONS LTDA figura EN MORA, con vector numérico de comportamiento 10 es decir más 300 días en mora y con fecha de corte 31/03/2023”

En la medida que exista lugar a una corrección o actualización debe ser realizada por la fuente de información como quiera que esa entidad no tiene la posibilidad de realizar algún cambio.

Por lo anterior en cumplimiento de su deber está presto a actualizar oportunamente la información negativa que ha sido reportada por el titular.

Finalmente aclara que Transunion es una entidad diferente a las fuentes, por lo tanto, no tiene conocimiento de las particularidades incluidas en los contratos celebrados con sus clientes.

1.5 Por su parte **Experian Colombia S.A – Datacredito** allega respuesta el día 08 de mayo de 2023, indicando que en calidad de operador de la información no es el responsable de la veracidad y calidad de los datos que reporten las fuentes de información y son estas quienes deben garantizar que sea correcta y veraz.

En consecuencia y toda vez que Experian Colombia S.A – Datacredito no presta servicios financieros y comerciales la eliminación del dato negativo se escapa de las facultades asignadas para esta entidad, por tanto alega que la presente acción de tutela no procede respecto de Experian Colombia S.A – Datacredito, pues no existe interés jurídico susceptible de ser resarcido por esa compañía, por lo tanto solicita que se declare improcedente la presente acción constitucional puesto que no puede eliminar el reporte negativo de la accionante identificada con el número 007841637, reportada por CONTACTO SOLUTIONS (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZ), la cual se encuentra reportada como CARTERA CASTIGADA.

Finalmente solicita sea desvinculada de la presente acción constitucional.

1.6 El 11 de mayo de 2023 mediante Auto se ordenó la vinculación del **Banco Serfinanza S.A, Compañía de Financiación Tuya y Supertiendas y Droguería Olímpica** para que se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones que originaron la interposición de la presente acción.

1.7 El **Banco Serfinanza** allegó respuesta indicando que la señora Yolima Andrea Pérez no presenta vínculos con la entidad y que el 01 de diciembre de 2022 la obligación fue cedida junto a otras garantías a la sociedad Contacto Solutions S.A.S., la cual fue notificada mediante correo electrónico.

Con respecto a la información a centrales de riesgo, manifiesta que la accionada no registra ningún tipo de reporte ante centrales de riesgo con obligaciones activas o canceladas con el Banco Serfinanza.

Lo anterior fue puesto en conocimiento por de la accionante mediante correo electrónico el 12 de mayo de 2023 y por tanto considera no haber vulnerado derecho fundamental alguno.

1.7 Por su parte el 12 de mayo de 2023 **Supertiendas y Droguerías Olímpica** indicó que dentro de su objeto social no es una actividad financiera, de financiamiento o bancaria, en consecuencia, no es la entidad que emite, expide, maneja, cobra, bloquea cualquier otra actividad relacionada con productos financieros que tengan relación con el otorgamiento de créditos o reportes en centrales de riesgo.

Indica que en Olímpica no figura ninguna petición que de origen a la presente acción de tutela pues es una persona jurídica diferente a Contacto Solutions y aunque hubiera dirigido petición a esa entidad reitera que esa compañía no está llamada a resolver asuntos relacionados con el manejo, emisión o cancelación de obligaciones financieras.

Por lo anterior, solicita que se declare improcedente la presente acción de tutela por cuanto la petición no fue interpuesta ante esta entidad.

1.8 Por su parte la **Compañía de Financiamiento Tuya S.A.** allega respuesta indicando que el 10 de marzo de 2017 aperturó un cupo por \$5.060.000 a la accionante que a la fecha se encuentra en estado de cancelación por cesión de cartera. En pagaré suscrito se encontraba autorización previa de reportar o divulgar su comportamiento de pago de la obligación crediticia ante Centrales de Riesgo.

Debido al no pago de la obligación procedió a reportar el comportamiento crediticio de la accionante atendiendo a la autorización previa conferida para el tratamiento de los datos.

Señala que el 26 de diciembre de 2019 se registra la venta de cartera, por lo cual no figura reportes actuales por parte de TUYA.

Comenta que realizaron comunicación al cliente previo al reporte por medio de mensaje de texto remitidos al teléfono celular del accionante, por lo tanto, ese deber se llevó a cabo a través de remisión de extractos enviados a la dirección electrónica suministrada por el accionante.

Finalmente comenta que cedió el crédito a AECSA, por lo cual actualmente TUYA S.A no tiene relación contractual con la accionante, en consecuencia, considera que no tiene legitimación en la causa por pasiva y no se encuentra en la capacidad de realizar ninguna actuación.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO.

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si el accionado, **Contacto Solutions**, ha vulnerado el derecho fundamental de petición a la solicitante, al no dar respuesta a petición radicada el 01 de abril de 2023 o si por el contrario con la respuesta de la accionada se configuró un hecho superado, asimismo, se debe determinar si **Contacto Solutions** ha vulnerado el derecho fundamental de habeas data de la accionante al no actualizar la situación financiera en centrales de riesgo o si por el contrario no se cumplen los presupuestos legales para ser eliminada de dichas bases de datos.

IV. CONSIDERACIONES.

4.1 DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2 DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA - PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la constitución política “Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Con la vigencia de la Ley 1755 del 2015 se consagró la procedencia de las acciones de tutela contra **particulares** de la siguiente manera: *“toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica,*

tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. (...) Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data”

Por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Yolima Andrea Pérez Cangrejo**, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene, además, la legitimación en la causa por **pasiva** del accionado **Contacto Solutions**, toda vez que es la entidad a la cual se le endilga la “presunta” vulneración del derecho fundamental esgrimido por el accionante.

4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

La sentencia T-103 de 2019, explicó: “El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 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”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que, en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de

indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas. Parágrafo.

3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que, entre otros, señala que 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 misma. También cabe mencionar que la 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.

(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 suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) 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 (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

Por último, estima la Corte mediante Sentencia T/ 149 del 2013 además que la respuesta debe ser de fondo oportuna, congruente y debe tener una **notificación efectiva** esto es, real, verdadera y que cumpla con el propósito de que la respuesta emitida por la entidad, sea conocida a plenitud por el solicitante. Esto implica que, la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello. La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas, al respecto:

“Por supuesto, esta constancia no es homogénea en todos los casos, pues han de considerarse las particularidades de cada notificación según las condiciones del peticionario. Así, aunque en la mayoría de casos el medio regular sea la notificación por correo certificado, habrá situaciones que

permitan la comunicación de la respuesta a través de medios electrónicos o digitales a solicitantes cuya facilidad de acceso a medios informáticos lo permita y mientras lo consientan; sin embargo, habrá situaciones en que la dificultad para ubicar al solicitante, aún por medios ordinarios, se intensifica, como cuando se trata de personas domiciliadas en zonas rurales o metropolitanas. En estos casos, especialmente, la administración debe adecuar su actuación a las circunstancias del peticionario y agudizar su esfuerzo por que la notificación sea lo más seria y real posible

A partir de esta reflexión, es claro que, si la entidad está obligada a tener una constancia de la comunicación con el peticionario para probar la notificación efectiva de su respuesta, con mayor razón el juez constitucional, para evaluar el respeto al núcleo esencial de tal garantía debe verificar la existencia de dicha constancia y examinar que de allí se derive el conocimiento real del administrado sobre la respuesta dada.

Como se anotó, la constancia no tiene que ser idéntica ni uniforme en todos los casos, pero a pesar de sus elementos diferenciadores, debe permanecer en ella la propiedad esencial que lleve al juez de tutela al convencimiento de que hubo notificación efectiva al interesado. Así, los soportes que generen una duda razonable en el juzgador constitucional, por su falta de aptitud, idoneidad o suficiencia probatoria, deben ser examinados con mayor rigor para determinar si se ajustan a la realidad y certeza de la notificación de la respuesta.”.

(negrillas fuera del texto)

4.4 DERECHO AL BUEN NOMBRE Y HÁBEAS DATA.

El artículo 15 Superior, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data, los cuales, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte, si bien guardan relación, tienen rasgos particulares que los singularizan, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone la violación del otro. Al respecto, esa corporación en sentencias como la T-017 de 2011 ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

“Debe decirse que 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”

Este derecho se vulnera *“cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en sus diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”*. En otros términos, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando se difunden entre el público sin justificación o fundamento, informaciones falsas o erróneas que no atañen al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo perjudican en su entorno social.

Por consiguiente, no constituye violación al derecho al buen nombre, cuando se registren en las bases de datos o se divulguen en medios de información actuaciones atribuibles a la persona que menoscaban la imagen que ha formado en la sociedad, siempre que tal información corresponda a la realidad y tenga la veracidad suficiente para no ser censurada como la tendría aquella que se cataloga como falsa e inexacta.

Frente al particular, la Corte en la Sentencia T-067 de 2007, señaló:

“(...) sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no puede violar el derecho al buen nombre...”

Por otra parte, el mismo artículo 15 Superior consagra el derecho constitucional al habeas data, el cual ha sido entendido por este Tribunal, como *“el 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”.

De acuerdo con reiterada jurisprudencia de la Corte, el derecho a la autodeterminación informática y la libertad, en general, y en especial la económica, conforman el núcleo esencial del derecho al habeas data.

4.5. PRINCIPIO DE EXACTITUD, VERACIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SUMINISTRAN LAS FUENTES A LAS CENTRALES DE RIESGO.

La Corte Constitucional, mediante sentencia T803 de 2010, sobre el particular, explicó:

“De conformidad con lo expuesto, reafirma la Sala que el derecho de hábeas data se ve vulnerado cuando el dato reportado en las centrales de riesgo no es veraz. En sentencia T-094 de 1995, la Corte manifestó la importancia de la veracidad del dato y los efectos de un dato negativo erróneo en una base de datos. Al respecto indicó:

“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.

Sobre el principio de veracidad, en Sentencia T-272 de 2007, citada en la sentencia T-168 de 2010, la Corte profundizó al respecto y manifestó:

“(…) en situaciones en las que se ha generado un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluble 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 (...)”

(...) Como se nota, la Corte determinó que, frente al principio de veracidad, el dato informado al operador debe corresponder a la situación objetiva del deudor, de tal forma que exista certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. En consecuencia, no basta con que las entidades tengan los registros contables que soporten la obligación, sino que además deben contar con los documentos que prueben la existencia de la obligación. De lo anterior, se infiere que es obligación del acreedor comprobar la existencia de la deuda y que ésta sea imputable al acreedor. Esto, al ser la fuente de la información quien tiene el deber de “garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea (...) comprobable”.

Igualmente, el legislador en la Ley 1266 de 2008 señaló en su artículo 4° los principios de veracidad y calidad del dato, según los cuales la información contenida por los bancos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

(...) El cuestionamiento del dato hace parte de una información veraz y completa y, además, se articula con el derecho fundamental al debido proceso, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable o incierta, debe tener la oportunidad legal de presentar sus argumentos y razones para cuestionarla. Si dicha información es puesta en circulación, es claro que las razones de desavenencia del titular con determinados datos, sean también puestas en circulación para realizar las condiciones de veracidad e imparcialidad imponibles al dato personal.”

4.5 CASO CONCRETO.

En el caso bajo análisis, se tiene que la señora **Yolima Andrea Pérez Cangrejo**, interpone acción de tutela señalando que se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición ante la ausencia de un pronunciamiento claro, congruente y de fondo respecto de la petición incoada ante el **Contacto Solutions** el día 01 de abril de 2023, en el cual solicitó que eliminara el reporte negativo en centrales de riesgo por no haber cumplido

con el requisito de notificación positiva y como consecuencia de ello se eliminara el reporte negativo de las centrales de riesgo.

Sea lo primero aclarar que, si bien la accionante pretende que se le garantice su derecho fundamental de petición, del acápite introductorio se puede deducir que la señora Yolima Andrea además pretende la actualización de su situación financiera en centrales de riesgo por parte de la accionada Contacto Solutions por no haber cumplido con el requisito de la comunicación previa al titular de la información.

Por su parte **Contacto Solutions**, en la respuesta a la acción de tutela, en lo atinente al derecho de petición, manifestó que este ya ha sido contestado y remitido a la accionante por lo cual solicita que la presente acción constitucional sea negada por hecho superado.

Ahora bien, con relación al derecho de petición, con las pruebas obrantes en el plenario se evidencia que, aunque la accionante allega el escrito de petición no hay prueba de radicación del mismo ante la entidad, no obstante, Contacto Solutions aporta respuesta dirigida a la accionante en la cual afirma que sí le fue allegado derecho de petición por parte de la señora Yolima Andrea Pérez, igualmente, no se opone a ello en escrito de respuesta de tutela, por el contrario afirma que procedió a dar respuesta el 04 de mayo.

Por lo tanto, entiende este Despacho y asimismo encuentra probado, el hecho de que la señora **Yolima Andrea Pérez Cangrejo** interpuso petición en las condiciones expresadas en el escrito tutelar.

Ahora bien, tal y como se expresó en la parte considerativa del presente proveído corresponde al Juez de tutela, además de examinar que la respuesta fue congruente, clara y de fondo también haya sido notificada efectivamente al interesado.

Encuentra el Despacho, una vez analizados los soportes allegados por la accionada que la respuesta genera una duda razonable por falta de suficiencia probatoria, pues si bien allega constancia de la remisión del correo electrónico, no hay prueba que la accionante efectivamente la haya recibido, esto es, la constancia de notificación es completamente insuficiente

para advertir que se garantizó el derecho de petición o que se superaron condiciones que daban lugar a la vulneración del derecho, motivo por el cual, no puede afirmarse la existencia de un hecho superado.

En consecuencia, se tutelaré el derecho fundamental de petición y se ordenará a **Contacto Solutions**, que proceda a **notificar** la respuesta emitida al derecho de petición interpuesto por la accionante **comprobando la notificación efectiva**, para lo cual, se le concederá el término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, y que dicha respuesta sea comunicada al accionante.

Por otro lado, como se indicó anteriormente, de la parte introductoria del escrito tutelar se desprende que la accionante pretende además que se actualice su información financiera en las centrales de riesgo debido al incumplimiento por parte de la sociedad Contacto Solutions respecto de la notificación previa al titular de la información al reportarla en dichas centrales.

Así las cosas, por la dimensión constitucional y la eventual necesidad de proteger el derecho fundamental de habeas data es procedente emitir pronunciamiento al respecto.

Por un lado, el artículo 15 de la Constitución Política dispone que todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar rectificar las informaciones que hayan recogido sobre ellas en banco de datos y archivos de entidades públicas o privadas, en dicha recolección de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la constitución.

La Corte Constitucional, por su parte, acoge las nociones jurídicas de *autodeterminación informática* y *habeas data* haciendo énfasis en que la función primordial de este derecho es: “*lograr un justo equilibrio en la distribución del poder de la información*”, *entre el sujeto concernido por el dato y aquel que tiene la capacidad de recolectarlo, almacenarlo, usarlo y transmitirlo.*”, destaca que el habeas data otorga al titular de la información la facultad de exigir del administrador de las bases de datos: “*el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los*

datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales.”

Ahora bien, la Ley 1266 de 2008 conocida como Ley de Habeas Data modificada por la Ley 2157 de 2021 regula el uso de la información financiera contenida en bases de datos personales, la mencionada Ley consagra en su artículo 12 los requisitos especiales para las fuentes de información, al respecto: *“El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.*

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.

Modificado Ley 2157 de 2021: *“ARTÍCULO 6. Adiciónese un párrafo al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el cual quedará así:*

PARÁGRAFO. El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente”. (Subrayado fuera del texto)

Descendiendo al caso concreto, sea lo primero aclarar que según respuesta allegada por la Compañía De Financiamiento Tuya S.A, se deduce que no corresponde a la misma obligación reportada en Centrales de Riesgo por Contacto Solution, pues según afirma la vinculada la obligación adquirida en esta entidad es la terminada en 2434 el 10 de marzo de 2017 y la cual fue cedida a AECSA el 26 de diciembre de 2019, por lo tanto se ordenará su desvinculación de la presente acción constitucional.

La accionante afirma por su parte que en el año 2016 adquirió una obligación con la entidad Contacto Solutions, asimismo afirmó que debido a una mora se presentó el reporte negativo ante centrales de riesgo, que debido a la ausencia de notificación previa del reporte procedió a presentar petición ante la entidad accionada quien a la fecha de interposición de la presente acción de tutela no habría dado respuesta de fondo a la accionante.

La sociedad Contacto Solutions, informa que la obligación objeto de reporte se encuentra en mora lo que conllevó al reporte negativo y que durante el termino de traslado de la presente acción constitucional procedió a contestar de fondo, asimismo aporta pagaré 636853000784**1637** suscrito el 26 de noviembre de 2016 a favor de SERVICIOS FINANCIEROS S.A O SERFINANSA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

Por otro lado, la vinculada Experian Colombia S.A – Data Crédito afirma y prueba que efectivamente que la señora Yolima Andrea Pérez Cangrejo se encuentra reportada como cartera castigada por parte de la Sociedad Contacto Solutions, por la obligación No. 00784**1637**.

Finalmente, en respuesta allegada por CIFIN S.A.S (TRANSUNION) informa que la señora Yolima Andrea Pérez fue reportada por la empresa Contacto Solutions por la obligación **841637**, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 10, es decir, más de 300 días de mora y con fecha de corte 31/03/2023.

En respuesta allegada por la sociedad accionada se tiene que la misma afirma que cumplió con el requisito de notificación previa, sin embargo, en los anexos aportados a su contestación no obra prueba de lo afirmado.

Ahora bien, revisado el pagaré contentivo de la obligación **6368530007841637**, suscrito por la señora Yolima Andrea Pérez, se tiene que la accionante autorizó el tratamiento de datos personales, pero se debe aclarar que una cosa es la autorización del tratamiento de datos personales que se refiere al consentimiento que da una persona para que puedan utilizar sus datos y otra es la comunicación de que trata la Ley 1266 de 2008.

Así las cosas, considera esta Dependencia Judicial que **Contacto Solutions** incumplió el requisito especial consagrado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 en cuanto a realizar la comunicación previa al reporte negativo al titular de la información desconociendo el fin último de esta norma y es lograr que este pueda demostrar o efectuar el pago de su obligación o controvertir aspectos fundamentales como el monto, cuota o fecha de exigibilidad.

En conclusión, se tiene que, Contacto Solutions vulneró los derechos fundamentales de Habeas Data de la señora Yolima Andrea Pérez Cangrejo, desde el momento en que no comunicó a la accionada que realizaría el reporte de información negativa por el incumplimiento de la obligación ante las centrales de riesgo, desconociendo el principio de finalidad consagrado en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008. Pues si bien la demandada cuenta con una obligación en mora la Ley dispone que la comunicación es necesaria para que el titular logre efectuar el pago o controvertir aspectos fundamentales en ella.

Por lo anterior, se ordenará a **Contacto Solutions** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, informe a las centrales de riesgo **Experian Colombia S.A – Data Crédito y CIFIN S.A.S TRANSUNION** la eliminación del reporte negativo de la señora **Yolima Andrea Pérez Cangrejo** sobre la obligación número 1637.

Se ordenará a **Experian Colombia S.A – Data Crédito y CIFIN S.A.S TRANSUNION**, que una vez reciban la información de **Contacto Solutions**, procedan inmediatamente con la eliminación del mencionado reporte negativo.

Finalmente se ordenará la desvinculación de Banco Serfinanza S.A, Compañía de Financiación TUYA, Supertiendas y Droguería Olímpica y Procredito.

V. DECISIÓN.

En mérito de lo expuesto, la suscrita Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE:

PRIMERO: Tutelar el amparo constitucional al derecho fundamental de petición vulnerado a **Yolima Andrea Pérez Cangrejo**, por parte de **Contacto Solutions S.A.S.** conforme las razones antes expuestas.

SEGUNDO: Ordenar a **Contacto Solutions S.A.S** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, notifique la respuesta emitida al derecho de petición interpuesto por el accionante **comprobando la notificación efectiva**, de lo cual se deberá dar cuanta al Despacho.

TERCERO: Tutelar el amparo constitucional al derecho fundamental de Habeas Data vulnerado a **Yolima Andrea Pérez Cangrejo**, por parte de **Contacto Solutions S.A.S.** conforme las razones antes expuestas.

CUARTO: Ordenar a **Contacto Solutions S.A.S** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho retire el reporte NEGATIVO realizado en la central de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S (TRANSUNION) a nombre de la señora **Yolima Andrea Pérez Cangrejo** respecto de la obligación número 1637 y proceda a realizar comunicación previa a la titular de la información.

QUINTO: Ordenar a **Experian Colombia S.A – Data Crédito y CIFIN S.A.S TRANSUNION**, que una vez reciban la información de **Contacto Solutions**,

procedan inmediatamente con la eliminación del mencionado reporte negativo.

SEXTO: Desvincular a Banco Serfinanza S.A, Compañía de Financiación TUYA, Supertiendas y Droguería Olímpica y Procredito.

SÉPTIMO: Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co. En horarios de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm; En caso de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

PEZ

Firmado Por:
Paula Andrea Sierra Caro
Juez
Juzgado Municipal
Civil 013 Oral
Medellin - Antioquia

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: **1ebff300ad6ee0c53d38b3a0d356268ceb48b51859e4c1fd8bf8d772e65dcbe0**
Documento generado en 15/05/2023 04:28:58 PM

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