



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, doce (12) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001 40 03 013 2021 01055 00
Procedimiento:	Acción de tutela.
Accionante:	Paula Andrea Eraso Mazo
Accionado:	Compañía de Financiamiento TUYA S.A.
Tema:	Derecho fundamental habeas data y debido proceso
Sentencia:	General Nro. 250 Especial: 243
Decisión:	Concede amparo constitucional

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

I. ANTECEDENTES

1. Manifestó la accionante que adquirió un crédito con la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., respecto de la cual se encuentra al día, sin embargo, luego de hacer una investigación de su historial crediticio se enteró que cuenta con un reporte negativo ante las centrales de riesgo y el cual, según considera, no cumple con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, ya que no se le realizó la notificación previa de los 20 días calendario, lo cual constituye una vulneración a sus derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa, al buen nombre y habeas data.

Relató que elevó un derecho de petición a la accionada, con radicado N° 4570086, 4551884, solicitando la eliminación del reporte negativo, dado que no se le había realizado la notificación previa al reporte, por lo que no pudo ejercer su derecho de defensa y le generó un grave perjuicio que violentó sus derechos fundamentales.

Aclaró la accionante que, el derecho de petición también lo presentó ante Datacredito y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Indicó la actora que si bien, la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., dio respuesta a la petición el 3 de septiembre, no estaba conforme a Ley, ya que le adjuntaron documentos poco claros y no le enviaron la prueba de la notificación previa con la respectiva guía, para determinar la fecha exacta en qué se realizó la notificación, según lo establecido en la Ley, por lo que, la respuesta no era clara ni resolvía el fondo de la solicitud, por lo que, consideró que el reporte debía ser eliminado.

Por lo anterior, solicitó al Despacho que ampare su derecho fundamental al debido proceso, al buen nombre, derecho a la defensa y al habeas data y declare que la accionada los vulneró y a su vez lo restaure ordenando que se elimine cualquier historial moroso o negativo de las centrales de riesgo.

2. La acción de tutela se admitió el 30 de septiembre de 2021 y se notificó debidamente. Así mismo se dispuso la vinculación por pasiva de Datacrédito Experian, Transunión Cifin y la Superintendencia de Industria y Comercio

3. Experian Colombia, a través de apoderado dio respuesta a la acción de tutela y manifestó que la accionante indicó que la entidad le vulneró su derecho de petición, por no dar respuesta de fondo a lo solicitado y por no retirar el dato negativo que le aparece en el historial crediticio.

Indicó que, de conformidad con la Ley estatutaria y la jurisprudencia constitucional, el acceso a los datos del titular debe realizarse mediante un procedimiento de consulta, además, el operador debe definir el procedimiento correspondiente en su manual interno de políticas y procedimientos y el manual debe contener medidas adecuadas para que impida a terceros sin interés o autorización accedan a la información del titular, por lo tanto, la entidad no puede entregar información personal cuando la respectiva solicitud no cumple íntegramente las condiciones establecidas en el ordenamiento jurídico.

Refirió que las peticiones que se presenten ante la entidad, deben reunir ciertos requisitos, toda vez que no se puede dar información personal cuando la misma no cumple íntegramente con las condiciones establecidas

y esto se hace con el fin de proteger la privacidad del titular frente a divulgaciones no autorizadas, y en el presente caso la accionante presentó una solicitud que no cumplía con lo dispuesto en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos, denominados Código de Conducta, ya que la solicitud no se encontraba debidamente autenticada en notaría.

Adujo además que a la accionante el día 24 de agosto de 2021, se le dio una respuesta a su petición, informándole la forma como debía presentar la solicitud y sobre los canales para la información por parte de Datacredito, para poder brindarle una respuesta de fondo; la respuesta le fue enviada al correo electrónico a la accionante (gestionescrediticiasac@gmail.com), en que le informaron que no era posible acceder a lo petitionado ya que no pudieron establecer plenamente la identidad de la solicitante, por lo que no era posible circular información personal sin la plena identificación.

Indicó que no tiene que ver en la relación contractual entre la fuente y el titular de la información.

Conforme a lo expuesto, solicitaron se denegara la acción de tutela, toda vez que la entidad cumplió con su deber de responder la petición a la accionante en los términos establecidos en la Ley 1266 de 2008 Estatutaria de Hábeas Data.

-Transunion, a través del apoderado General de Cifin S.A.S. (Transunion), señor Juan David Pradilla Salazar, dio respuesta a la acción de tutela y manifestó que no tienen que ver en la relación contractual entre la fuente y el titular de la información, que el operador de la información no es responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, no le es dable modificar, actualizar, rectificar y /o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente; manifiesta igualmente que no es la entidad encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, ya que es un operador que tiene como objeto principal la recolección , almacenamiento , administración y suministro de la información relativa de los clientes y usuarios de los sectores financieros , real, solidario y asegurador, por lo que la entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan la información.

Indicó además, que la petición que se menciona en la tutela no fue presentada ante la entidad, pero, conforme a la consulta que realizaron del

reporte de información financiera, encontraron que el 30 de septiembre de 2021 a las 19:14:16, a nombre de la señora Paula Andrea Eraso Mazo con C.C. 1.036.653.496, frente a la entidad Compañía de Financiamiento Tuya S.A., no se observaron datos negativos , esto es, que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia, según el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008.

Finalmente, solicitó se exonerara y desvinculara a la entidad de la acción de tutela y en caso, de que el Juzgado considerara alguna modificación en relación a los datos registrados, la orden deberá ser dirigida únicamente a la fuente de la información, ya que no es el operador el facultado para realizar actualizaciones.

- **La Superintendencia de Industria y Comercio**, a través del su Coordinador del grupo de Gestión Judicial, informó que la protección al buen nombre (habeas data) se contempla desde la misma Constitución política en su artículo 15, y que, la competencia de la Superintendencia es la vigilancia sobre la conducta de los agentes que intervienen en el proceso de administración de los datos personales en el marco de la Ley 1266 de 2008

“Artículo 17. Función de vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley”

En el caso que nos ocupa, si bien es cierto, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce por ministerio de la Ley la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, etc; ésta cuenta con un campo de acción que le otorga unas competencias, de las cuales no puede extralimitarse ni mucho menos usurpar funciones de otro órgano estatal u autoridad sobre el cual recae su competencia, máxime, como el caso que nos ocupa, la entidad no ha recibido queja ni reclamo alguno relacionado con los hechos relatados en la acción de tutela.

Respecto al caso en concreto, informaron que luego de realizar una búsqueda en el sistema de trámites de la entidad, encontraron que el día 24

de agosto de 2021, mediante radicado N° 21-337582 la señora Paula Andrea Eraso Mazo, había presentado reclamación por presunta vulneración a su derecho de habeas data en contra de la Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Como consecuencia de la reclamación presentada, se le hizo saber a la accionante que en cuanto los hechos y pretensiones relacionados con obligaciones financieras de la accionada, la coordinación del grupo de Habeas Data, remitió la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de que le dé trámite a lo relacionado con su competencia. Lo anterior basado en lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 que determina la competencia de esta Superintendencia respecto de la actividad de administración de datos personales relacionados con la información financiera, comercial, crediticia y de servicio.

Conforme a lo anterior, solicitaron se desvinculara a la Superintendencia de Industria y Comercio del presente asunto, porque tal y como se expresó anteriormente, se torna improcedente por inexistencia del cargo respecto de su prohijada, así como se advierte que la SIC carece de legitimidad en la causa por pasiva para actuar dentro del presente proceso.

-Compañía de Financiamiento Tuya S.A., No dio respuesta a la acción de tutela, pese a estar debidamente notificada.

II. CONSIDERACIONES

1. EL PROBLEMA JURÍDICO. De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto que se decide en esta providencia, se debe determinar si la accionada esta vulnerado los derechos fundamentales invocados por la accionante.

2. RESOLUCIÓN AL PROBLEMA JURÍDICO. De cara a resolver los problemas expuestos resulta necesario analizar los siguientes temas:

2.1. 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.

2.2 DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

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.

Dentro del caso objeto de estudio, se puede determinar que la señora Paula Andrea Eraso Mazo, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por activa para solicitar el amparo de sus derechos fundamentales. Además, la legitimación en la causa por pasiva de la sociedad accionada y vinculadas, toda vez que es a quien se le endilga la vulneración de los derechos fundamentales.

2.3. DERECHO AL BUEN NOMBRE Y HABEAS 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:

“[D]ebe 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”
(Subrayado fuera de texto)

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 su 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 “[e]l 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.

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

La Corte Constitucional, mediante sentencia T 803 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 insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito, (...)”

“(...) la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor.” Agregó la Corte que “[f]rente a la tensión existente entre los derechos e intereses de las organizaciones que usan este tipo de

información y los de las personas reportadas, es necesario anotar que el informe de situaciones discutidas y no suficientemente esclarecidas expone al afectado a sufrir todas las limitaciones y consecuencias negativas de tales reportes (...). (negrilla fuera de texto)

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”.** (negrilla fuera de texto)

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.

Así, el espíritu del aludido principio de veracidad, implica que los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca. De manera similar, el principio de integridad impone la obligación a las fuentes de información y a los operadores de suministrar y recopilar datos personales completos, de tal forma que está prohibido el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada.

Se anota que la información personal recolectada por los operadores, según lo establece la Ley 1266 de 2008, puede ser consultada por los titulares de dicha información, o personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes, una vez solicitados mediante el procedimiento de consulta, con el fin de que éstos puedan verificar o corroborar, precisamente, la veracidad de sus contenidos en aquellos casos en que alberguen dudas sobre la inexactitud o veracidad de la información.

Es precisamente el cuestionamiento del dato el que activa el derecho fundamental al habeas data, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable, incierta o incorrecta, debe tener la facultad de verificar la fuente y soportes del dato con el fin de presentar sus argumentos y razones para cuestionarlo.

Consultas y reclamos a las centrales de riesgo.

El artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 reglamenta las peticiones, consultas y reclamos de las que puede hacer uso el titular de la información contenida en las centrales de riesgo con miras de conocer, corregir o actualizar la información sobre si reposa en dichas centrales. El trámite de los reclamos está contenido en el segundo aparte del mencionado artículo, que enuncia:

II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(...)

En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o

planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito. (negrilla fuera de texto)

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, al revisar la constitucionalidad de la disposición, dijo:

En cuanto al trámite, el reclamo debe ser incluido en el registro individual correspondiente con la expresión “reclamo en trámite” que se mantendrá hasta que el mismo sea resuelto, y entre tanto, formará parte de la información que se suministre a los usuarios. Se contempla un término máximo de quince días hábiles para atender la petición o reclamo, prorrogable hasta por ocho más, cuando no fuere posible atender la solicitud en el plazo inicial, previa información motivada de tal hecho al interesado.

Estos términos se aplican, así mismo, a los eventos en que el operador deba dar traslado del reclamo a una fuente de información independiente, a fin de que le suministre información con base en la cual aquél (el operador) atenderá el reclamo. Cuando la solicitud se formula directamente ante la fuente podrá ser resuelta por ésta, dando aviso de ello al operador a fin de actualizar el registro individual con la existencia del “reclamo en trámite”.

El numeral 6° del artículo 16, contempla la posibilidad de acudir a los mecanismos judiciales correspondientes, en el evento de que el concernido no

quede satisfecho con la respuesta obtenida del operador o de la fuente, en su caso. Al efecto, establece la posibilidad de recurrir a la acción de tutela en procura del amparo a su derecho fundamental al hábeas data, sin perjuicio del agotamiento de otros mecanismos judiciales idóneos para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. Señala este precepto que “la demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información” la cual una vez notificada de la misma procederá a informar al operador, a efecto de que éste cumpla con el deber de actualizar el registro individual con la expresión “información en discusión jurídica”, adicionando la naturaleza de esa discusión, anotación que permanecerá hasta que se produzca fallo en firme. Este mismo procedimiento se aplicará cuando sea la fuente quien interponga la demanda contra el titular de la información, en relación con la información reportada y éste proponga excepciones de mérito. (Negrilla fuera de texto)

Ahora bien, el numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, dicta que existe una obligación por parte de la fuente de información de indicar a la central de riesgo que la información reportada por ésta se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la misma. En el auto 159 de 2009, la Corporación manifestó:

La obligación (...) en estudio, es una obligación derivada del ejercicio de la actividad informativa que desarrollan los bancos de datos. La información objeto de tratamiento debe ser veraz e imparcial y, en tal virtud, es lógico que se informe al operador y a los usuarios que el titular está contravirtiendo la información, lo cual también se articula a la necesidad de mantener la calidad de los datos, referida a que ellos han de ser actuales, completos, comprobables y comprensibles. (negrilla y subrayas fuera de texto)

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.

2.5. CASO CONCRETO. Se tiene que la accionante pretende que se ordene a la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., le elimine el reporte negativo por una obligación en mora ante las centrales de riesgo de información financiera. Además, pretende que la accionada allegue las evidencias exactas de la forma en la que se realizó la notificación previa de los 20 días, a fin de desvirtuar la legalidad del reporte, de conformidad a lo establecido en el Ley 1266 de 2008

Su solicitud la fundamenta en una respuesta insatisfactoria a su consideración fechada del 3 de septiembre de 2021 y en la cual le informaron que la accionada había actuado conforme a la Ley y que no era posible eliminar el reporte negativo, por lo que considera que ese comportamiento viola sus derechos fundamentales y en razón a ello, el Despacho debe proceder a ordenar que se emita una respuesta que satisfaga los puntos por él elevados y se ordene eliminar el reporte negativo en las centrales de riesgo.

la accionada **Compañía de Financiamiento Tuya S.A.**, no dio respuesta al requerimiento del Despacho, pese a estar debidamente notificada, por lo que se dará cumplimiento al artículo 20 del decreto 2591 de 1991, es decir, se tendrán por ciertos los hechos narrados en la solicitud de tutela.

Por su parte la accionada Experian Colombia S.A, indicó que el derecho de petición de la accionante fue resuelto mediante escrito del 24 de agosto de 2021, solicitándole que debía presentar la solicitud, conforme al Manual de políticas internas de la entidad, Código de Conducta, toda vez que no se puede estar dando información personal cuando la solicitud no reúne los requisitos de manera íntegra y al no tener la petición de la actora presentación personal ante Notario, que es uno de los requisitos exigidos y de los cuales se le dio a conocer según respuesta remitida al correo electrónico de la afectada gestionescrediticiasac@gmail.com y por cuanto esta no cumplió con los mismos no se podía acceder a lo peticionado. Indicó que no tiene que ver en la relación contractual entre la fuente y el titular de la información.

Transunion manifestó que no tiene que ver en la relación contractual entre la fuente y el titular de la información, que el operador de la información no es responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información.

y que la petición fue presentada en Experian Colombia, por lo que solicitó su desvinculación por no vulneración de derecho fundamental.

En similares términos se manifestó la Superintendencia de Industria y Comercio, quien informó que había remitido la queja de la accionante a la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de que esta le diera trámite a lo relacionado con su competencia. Según lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008

Ahora bien, de acuerdo a lo indicado por la parte accionante y conforme a las pruebas que obran en plenario, se tiene que la señora Paula Andrea Eraso Mazo, tenía un crédito con la entidad accionada terminado en 7017, que la primera factura que presentó mora mayor a 30 días fue la del 25 de diciembre de 2015 (182 días de mora), causando el reporte negativo al cierre del mes de enero 2016 y la deuda a la fecha registra como “*cartera recuperada*” al 27 de agosto de 2019.

Conforme a ello, podría decirse entonces que la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., no ha vulnerado los derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data de la accionante, pues no ha procedido a difundir información errónea sobre la misma, de tal suerte que se distorsione la imagen que ésta tiene ante la sociedad en su diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial; como tampoco ha sido recogida en forma ilegal la información, ya que la actora al diligenciar la solicitud de servicios financieros, autorizó la consulta y reporte ante centrales de información, el 16 de junio de 2015.

Es decir, que era procedente el reporte negativo a las centrales de riesgo teniendo en cuenta que se cumplían con dos condiciones específicas. La primera de ellas, se refiere a (i) **la veracidad y la certeza de la información**, y a (ii) **la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo**.

Sin embargo, el Despacho observa que la entidad accionada, Tuya S.A., si vulneró el derecho al debido proceso, ya que no le comunicó a la tutelante el reporte previo de incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

“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 el presente caso, se tiene a la señora Paula Andrea Eraso Mazo, no le fue informado en debida forma dicho reporte, ya que de los anexos que adjuntó la entidad accionada al momento de dar respuesta al derecho de petición, no se desprende una prueba contundente o un documento idóneo que dé cuenta que efectivamente se realizó la notificación previa del requerimiento. Pues si bien es cierto, la entidad le informó a la actora que realizó la notificación del requerimiento previo mediante los extractos bancarios, también lo que es que del estado de cuenta aportado al plenario no se indicó lo siguiente:

• En caso de no realizar el pago mínimo en la fecha de pago, su comportamiento negativo será reportado a las centrales de información hasta que se ponga al día con su(s) obligación(es), sin perjuicio del término de permanencia de la información negativa en las bases de datos.

• El reporte negativo causado por el incumplimiento de las obligaciones se conserva en las bases de datos, por periodos históricos, contados a partir del pago de la obligación; siendo responsabilidad de cada central de riesgo, el manejo de la permanencia del dato, de acuerdo con la ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 en concordancia con la sentencia C-1011 de 2008 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

Tampoco se allegó la constancia del envío o un acuse de recibido de la comunicación enviada al correo electrónico que la accionante indicó al momento de diligenciar el crédito: paulaerasomazo@gmail.com.

Menos aún, podría decirse que se realizó la notificación por medio de mensaje de texto enviado al teléfono celular registrado, cuando ni siquiera existe la certeza a qué número de celular fue efectivamente enviado el mensaje de texto,

Por lo tanto, y al no tenerse plenamente acreditada la realización de la notificación previa, según la Ley 1266 de 2008, se concluye que la Compañía Financiera Tuya S.A., respecto del crédito #40504237017, vulneró cabalmente el derecho fundamental al debido proceso del accionante.

Lo anterior impone el deber de conceder el amparo constitucional deprecado, en consecuencia, se le ordenará a la Compañía de Financiamiento Tuya S.A. que, en un término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, adelante las gestiones necesarias para cancelar el reporte del dato negativo que sobre la señora Paula Andrea Eraso Mazo, consten en las centrales de información a las que haya sido reportada, por concepto de las sumas pendientes de cancelar relacionadas a la obligación 40504237017, generada en el mes de enero del año 2016.

Finalmente, el Despacho advierte que no existe vulneración al derecho fundamental de petición, ya que la accionada el día 3 de septiembre de 2021, dio una respuesta oportuna, clara y de fondo, que resolvió el asunto planteado por la actora y de igual forma lo hicieron DataCrédito y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Se desvinculará de la presente acción a Transunión, por cuanto no ha vulnerado ningún derecho a la reclamante.

III. DECISIÓN

Por lo anterior, en mérito de lo expuesto, el **Juzgado Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE

Primero. Conceder el amparo solicitado por **Paula Andrea Eraso Mazo**, en contra de la **Compañía de Financiamiento Tuya S.A.**, por lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

Segundo. Ordenar a la **Compañía de Financiamiento Tuya S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, adelante las gestiones necesarias para cancelar el reporte del dato negativo que sobre la señora Paula Andrea Eraso Mazo, consten en las centrales de información a las que haya sido reportada, por concepto de las sumas pendientes de cancelar relacionadas a la obligación 40504237017, generada en el mes de enero del año 2016.

Tercero: Negar el amparo respecto del derecho de petición, por lo expuesto en precedencia.

Cuarto: Desvincular de la presente acción a Transunión, por cuanto no ha vulnerado ningún derecho a la reclamante.

Quinto. Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co. 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 Y CÚMPLASE

PAULA ANDREA SIERRA CARO

JUEZ

2

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:

**b15a00483712ef6824faaa7f13c790ba81938e6b5d89521a7d1d347e8e
250cbd**

Documento generado en 12/10/2021 01:23:52 PM

05001 40 03 013 2021 01055 00

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>