



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veinticinco (25) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001 40 03 013 2021 01101 00
Procedimiento:	Acción de tutela.
Accionante:	Alexis Flórez Morales
Accionado:	Avon Colombia S.A.
Tema:	Derecho fundamental de petición, habeas data y debido proceso
Sentencia:	General Nro. 262 Especial: 255
Decisión:	Niega amparo constitucional

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

I. ANTECEDENTES

1. Manifestó el accionante que elevó un derecho de petición frente a Avon S.A.S., el 15 de septiembre de 2021, solicitando información respecto al trámite de notificación respecto al reporte negativo en las centrales de riesgo, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y su correspondiente eliminación, sin embargo, a la fecha la accionada no le había dado respuesta a su solicitud, vulnerando así su derecho fundamental de petición

Por lo anterior, le solicitó al Despacho que ampare su derecho fundamental al debido proceso, habeas data y petición, y en consecuencia, le ordene a la accionada emitir una respuesta de fondo respecto a la petición presentada.

2. La acción de tutela se admitió el 12 de octubre de 2021 y se notificó debidamente. Así mismo se dispuso la vinculación por pasiva de Datacrédito Experian, Transunión Cifin y a Procredito

3. Avon Colombia S.A.S., a través de su representante legal manifestó que el accionante había suscrito un contrato de compraventa con la compañía en el año 2017, donde de manera clara y expresa otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos personales, específicamente en el numeral 11 del contrato. En virtud de la relación comercial el accionante adquirió la obligación N° 2098743924, el 14 de agosto de 2017, la cual se hizo exigible el 6 de septiembre de 2017.

Indicó que debido a la falta de pago de la obligación, procedieron a efectuar el respectivo reporte ante las centrales de riesgo el día 31 de diciembre de 2017, previo al agotamiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. La entidad realizó la comunicación el 3 de octubre de 2017.

Respecto al derecho de petición, informaron que efectivamente el señor Alexis Flórez Morales, había presentado una solicitud ante la compañía, por lo cual procedieron a dar una respuesta el 14 de octubre de 2021 y la notificaron al correo electrónico autorizado por el accionante asesorespyo@gmail.com; en dicha respuesta indicaron que no era posible retirar el reporte negativo de las centrales de riesgo, ya que contaban con 834,00 días de mora y debía permanecer en ellas, según lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

Por lo expuesto, solicitó declarar la improcedencia de la acción de tutela respecto a los derechos fundamentales al habeas data, debido proceso, buen nombre y dignidad humana, ya que no hubo vulneración de los mismos, dado a que se dio cumplimiento a lo señalado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Frente al derecho de petición, solicitaron se declarara el hecho superado, ya que dieron respuesta de fondo a la petición presentada por el actor y por lo tanto, no existe vulneración alguna al derecho de petición.

-Experian Colombia, a través de apoderado dio respuesta a la acción de tutela y manifestó que el accionante indicó que la accionada le vulnera el derecho de habeas data, toda vez que su historia registra una obligación adquirida con Avon Colombia S.A.S., frente a la cual ha transcurrido el término de caducidad desde su pago voluntario. Además, indica el actor que el reporte negativo se realizó sin antes efectuar la comunicación previa de que trata la Ley 1266 de 2008 y sin su autorización. Además, que la compañía no le había dado respuesta al derecho de petición.

Indicó que una vez la fuente reporta ante el operador de información la fecha en que se ha extinguido la obligación por cualquier modo, éste adquiere la posibilidad de contabilizar el término de caducidad del dato, pero mientras la fuente no reporte al operador que cierta obligación se encuentra saldada o prescrita, éste no dispone de herramientas fácticas que se permitan aplicar en concreto en cada caso, la regla prevista en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

Aclaró la parte que, los operadores de información son terceros ajenos a la relación contractual, la información que reciben sobre dicha relación comercial es la proporcionada por la fuente, es por ello, que los operadores tienen el deber de contabilizar los términos con base en la información suministrada y la entidad, debe contabilizar la caducidad del dato negativo a partir de la fecha de pago que reporta la fuente.

De la historia crediticia del accionante, expedida el 13 de octubre de 2021, muestra que la obligación N°98743924, adquirida con Avon Colombia S.S.A., incurrió en mora durante 26 meses, canceló la obligación en diciembre de 2019, por lo que la caducidad del dato negativo, se presentará en diciembre de 2023.

Experian Colombia S.A., en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las respectivas novedades, conforme lo establece el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, por lo que la entidad no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente

ésta aún no ha operado. Por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades reportadas y ha exigido, como parte de su política de relacionamiento con las fuentes, la mayor diligencia en el suministro de los datos a fin de que la información corresponda a la realidad.

En caso de que se pruebe que la obligación fue cancelada en una fecha diferente a la reportada o que por alguna otra razón ya operó la caducidad del dato negativo, la entidad tendrá toda la disposición de actualizar la información correspondiente una vez que Avon Colombia S.A.S., así lo informe, ya que no tienen ninguna relación comercial con el accionante y por lo tanto no cuentan con la información relativa al cumplimiento de las obligaciones.

Aclararon además, que no tienen responsabilidad frente a una eventual omisión por parte de Avon Colombia S.A.S., respecto a la notificación previa al registro de la información en los operadores, ya que la obligación esta en cabeza de la fuente. Además, tampoco tiene conocimiento del motivo por el cual la compañía accionada no ha dado una respuesta de fondo al derecho de petición presentado.

Conforme a lo expuesto, solicitaron se denegara la acción de tutela, ya que no se ha cumplido con el término de permanencia de la obligación N°98743924 previsto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, además, se debe desvincular a la entidad, pues son las fuentes y no el operador quien debe notificar previamente sobre el registro del dato negativo en su historia de crédito y tampoco es la encargada de absolver las peticiones radicadas por el accionante ente Avon Colombia S.A.S.

-Transunion, a través del apoderado General de Cifin S.A.S. (Transunion), el 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 y la petición que se menciona, no fue presentada ante la entidad..

En su calidad de operador de base de datos desconoce el contenido y las condiciones del contrato entre los titulares y la fuente de la información, así como las controversias que emanan de la ejecución de los mismos, por lo que no son las responsables por los datos reportados.

Frente al caso, informaron que, una vez consultado el reporte de información financiera, encontraron a nombre del señor Alexis Flórez Morales, existe la obligación 743924 reportada por la entidad Avon Colombia S.A.S., reportada en mora con último vector numérico de comportamiento, es decir, entre 129 y 149 días de mora.

Conforme a ello, insisten en que la entidad no puede ser condenada, ya que en su rol de operador no es responsable de los datos reportados, y que son las fuentes las que pueden actualizar, rectificar o eliminar la información.

Precisan además, que la fuente no reportó la fecha de extinción de la obligación o de exigibilidad de la misma, por lo tanto, no era posible proceder a la aplicación de un término de permanencia de la información negativa.

Conforme a ello, la entidad solicitó se le se exonerara y desvinculara de la tutela y en caso, de que el Juzgado considere 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.

-Procredito-Fenalco Antioquia, a través del su apoderada judicial, informó que luego de realizar la búsqueda en la base de datos, encontraron que la cédula 1098743924, poseía un reporte positivo, pero que la empresa accionada no se encontraba afiliada como usuaria de Fenalco Antioquia, por lo que no era posible que hiciera un reporte en la entidad.

Precisaron que los documentos que sustentan las diferentes obligaciones incumplidas por las personas reportadas en el sistema, son manejados exclusivamente por los afiliados-usuarios del banco de datos, lo cual quiere

decir, que sólo ellos pueden dar fe y sustentar jurídicamente las obligaciones reportadas a PROCRÉDITO, de acuerdo con los documentos suscritos por sus deudores.

La entidad, conforme a lo dispuesto por la ley 1266 de 2008, tiene establecido un procedimiento de quejas y reclamos, en el cual resuelve toda solicitud presentada por la ciudadanía, en la que se debe manifestar la inconformidad del titular de la información por escrito, una vez presentada la solicitud, proceden a requerir al afiliado-usuario del sistema para que se pronuncie sobre la inconformidad del ciudadano y acompañe los documentos que soportan dicha obligación. La respuesta a dicho requerimiento, debe ser presentada a FENALCO dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma; cumplido ese término, si el usuario responde y entrega la documentación pertinente, FENALCO previo estudio legal, procede a mantener o a retirar al ciudadano del banco de datos. En el evento de no darse respuesta por el usuario o ser ésta extemporánea se procede a retirar al ciudadano de manera automática.

Sin embargo, el accionante no presentó ninguna solicitud de rectificación o actualización previa de forma escrita.

Por lo expuesto, la entidad solicitó se declarara improcedente la acción de tutela, por no existir vulneración a los derechos fundamentales invocados por el accionante, ya que el mismo, no está registrado en su base de datos, además el actor no presentó ninguna solicitud ante Fenalco Antioquia.

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 el 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 el señor **Alexis Flórez Morales**, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimado 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 controvirtiendo 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 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES.

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.

2.6. CASO CONCRETO. Se tiene que el accionante pretende que Avon Colombia S.A.S., le dé una respuesta de fondo a la petición presentada el 15 de septiembre de 2021, mediante la cual solicitó información y la correspondiente evidencia de la forma en la que se realizó la notificación previa de los 20 días del reporte negativo a las centrales de riesgo, de

conformidad a lo establecido en la Ley 1266 de 2008. Además, pretende que la accionada elimine el reporte negativo ante las centrales teniendo en cuenta que ya canceló la obligación.

la accionada **Avon Colombia S.A.S.**, dio respuesta al requerimiento del Despacho e informó que en virtud de la relación comercial el accionante había adquirió la obligación N° 2098743924, el 14 de agosto de 2017, la cual se hizo exigible el 6 de septiembre de 2017. Sin embargo, debido a la falta de pago de la obligación, procedieron a efectuar el respectivo reporte ante las centrales de riesgo el día 31 de diciembre de 2017, previo al agotamiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y la entidad realizó la comunicación previa el 3 de octubre de 2017.

Respecto al derecho de petición, informaron que dieron una respuesta de fondo a la solicitud el día 14 de octubre de 2021, la cual procedieron a notificar al correo electrónico autorizado por el accionante en la solicitud asesorespyo@gmail.com. Por lo tanto, la entidad solicitó se negara la acción de tutela.

Por su parte las vinculadas **Experian Colombia S.A.** y **Transunion** indicaron, que no tenían nada que ver con la relación contractual entre la fuente y el titular de la información. Que como operadores de la información no eran los responsables de los datos que reportan las fuentes. Adicionalmente, ambas informaron que, el accionante había presentado mora en la obligación adquirida con Avon Colombia S.A.S., razón por la cual tenía un reporte negativo, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008

Y Fenalco Antioquia- Procredito, informó que el actor no tenía reporte negativo y que la entidad accionada no se encontraba afiliada como usuaria de Fenalco Antioquia, por lo que no era posible que se hiciera un reporte negativo en la misma. Por lo tanto, solitó se negara la acción de tutela.

Ahora bien, para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que en reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo

esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Así las cosas, conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser **clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado**, además, puesta en conocimiento al peticionario directamente, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

Para el caso, se evidencia que el accionante el día 15 de septiembre del presente año, elevó derecho de petición ante Avon Colombia S.A.S., quien en el transcurso del trámite de la acción de tutela dio respuesta el 14 de octubre de 2021 y procedió a comunicar la contestación al correo electrónico enunciado en la solicitud de tutela y en el derecho de petición asesorespyo@gmail.com.

Se advierte entonces, que se ha configurado un hecho superado, como consecuencia de la desaparición del hecho que amenazaba el derecho invocado, tal y como lo ha sostenido en reiteradas ocasiones la jurisprudencia constitucional, de modo que, si la situación de hecho de la cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, puede entenderse que ha desaparecido la vulneración, la decisión que pueda emitir el juez de tutela no tendría ninguna resonancia frente a la posible acción u omisión de la accionada y en este caso, es claro que a la parte accionante se le resolvió por parte de la accionada, el fundamento de su pretensión de tutela, observando este despacho que ha cesado la vulneración al derecho de petición alegado, sobreviniendo improcedente la acción.

De otro lado y respecto a los derechos al habeas data, buen nombre y debido proceso, el Despacho encuentra probado conforme a las pruebas que obran en plenario, lo siguiente:

Se tiene que el señor Alexis Flórez Morales, firmó un contrato de compraventa, para la venta de los productos de Avon Colombia S.A.S, en el año 2017, conforme ello, firmó un pagaré y adquirió la obligación N° 2098743924.

Frente a la mencionada obligación, presentó una mora de 26 meses, lo que causó el reporte negativo en las centrales de riesgo y canceló la obligación en diciembre de 2019, por lo que la caducidad del reporte se presentará hasta diciembre de 2023.

Conforme a ello, se tiene que la Compañía Avon Colombia S.A.S., no ha vulnerado los derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data del accionante, pues no ha procedido a difundir información errónea sobre el mismo, de tal suerte que se distorsione la imagen que éste 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 el actor al diligenciar y firmar el contrato de compraventa, autorizó la consulta y reporte ante centrales de información tal y como se desprende de la cláusula 11 del mencionado contrato.

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**.

Tampoco existe vulneración al debido proceso, ya que que la entidad accionada, Avon Colombia S.A.S., sí le comunicó al tutelante el reporte previo de incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y el artículo 2.2.2.28.2, del Decreto 1074 de 2015

“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.”

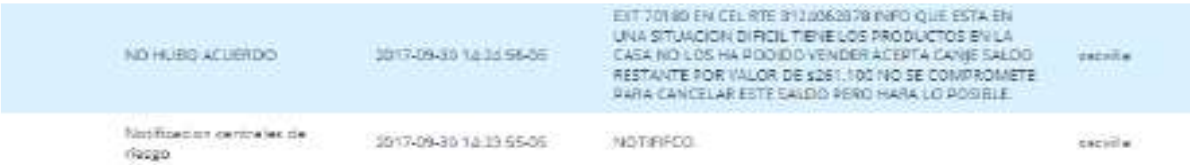
En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información 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 esta aún no haya sido resuelta..”

Artículo 2.2.2.28.2. Reporte de Información Negativa. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones sólo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.

Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuales se dé cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.

En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial...”

En el presente caso, se tiene que al al señor Alexis Flórez Morales, le fue informado en debida forma dicho reporte previo, el día 29 de septiembre de 2017, mediante llamada realizada al número celular que reportó al momento de firmar la documentación para adquirir los productos con la accionada, esto es, **312-406-28-78**; y de la cual se señaló lo siguiente:



Significa lo anterior, que efectivamente la sociedad accionada sí realizó el requerimiento previo, conforme lo establece la ley, por lo se concluye que no existe vulneración al derecho fundamental al debido proceso del accionante.

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. Negar el amparo constitucional deprecado para la protección del derecho fundamental de petición invocado por **Alexis Flórez Morales**, por parte de **Avon Colombia S.A.S.**, dada la carencia actual de objeto, por hecho superado.

Segundo. Negar el amparo constitucional deprecado para la protección de los derechos fundamentales de habeas data, buen nombre y debido proceso invocado por **Alexis Flórez Morales**, por parte de **Avon Colombia S.A.S.**, en donde fueron vinculadas **Datacredito Experian, Transunion Cifin y Procrédito**, por lo indicado en la parte motiva de la presente providencia.

Tercero. 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:

**34e7312ee22c9fed962449e5e6212568769f21ebc519fc3c14dba39ebd2
11393**

Documento generado en 25/10/2021 01:14:12 p. m.

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>