



JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., 19 de noviembre de 2021

Ref.: Ex. No. 110014003-022-2021-01036-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por Ludy Katherine Laguado Rodríguez contra el Banco Serfinanza S.A., extensiva a la Superintendencia Financiera de Colombia, Datacrédito Experian y Transunión.

ANTECEDENTES

La accionante solicitó la protección de sus derechos fundamentales de petición, al *habeas data* y al debido proceso, los cuales consideró vulnerados por la entidad financiera accionada, al haber efectuado un reporte negativo en su contra ante centrales de riesgo sin atender lo previsto en la Ley 1266 de 2008, en lo que atañe al requisito de notificación previa.

Por lo anterior, la gestora solicitó que se le ampare su garantía superior de petición. En consecuencia, se ordene al banco accionado enviarle una comunicación que cumpla con las exigencias legales, antes de realizar el reporte negativo ante los operadores de información financiera, o en su defecto, proceda a eliminar tanto los reportes como el historial negativo que pesa en su contra.

RESPUESTA DEL BANCO ACCIONADO

La entidad financiera señaló que la accionante estuvo vinculada con el banco a través de la adquisición de una tarjeta de crédito "*Olimpica*" terminada en 8256, aprobada el día 20 de agosto de 2016, con un cupo de \$1.000.000 de pesos, la cual se encuentra cancelada desde el 4 de marzo de 2021.

Adjuntó a su pronunciamiento copia de solicitud del plástico y del pagaré suscrito por la actora, a través de los cuales autorizó a la entidad para realizar consultas y reportes a las centrales de riesgo, por lo que puntualizó en que la entidad se encuentra facultada para reportar, procesar, consultar, y divulgar ante los operadores de bancos de datos, la información relativa al comportamiento crediticio con la entidad.

Adicionalmente, informó que actualmente la obligación de la accionante se encuentra reportada en la central de riesgo Datacrédito dentro del rango “Cerradas e Inactivas”, en estado “CANCELADA sin moras”, y en el vector de comportamiento se refleja con información positiva, por lo tanto, corresponde a la realidad del comportamiento de pago y del estado de la obligación con la Entidad. Con relación a la central de riesgo CIFIN no se registró ningún tipo de reporte con obligaciones activas o canceladas con la entidad.

Para concluir, precisó que la anterior información se la suministró a la tutelante mediante comunicación adiada 11 de noviembre de 2021, enviada su correo electrónico (asesorespyo@gmail.com).

RESPUESTAS DE LOS VINCULADOS

La Superintendencia Financiera de Colombia informó que una vez revisadas sus bases de datos encontró antecedentes de reclamaciones relacionadas con los hechos de la acción de tutela presentadas por la actora Ludy Katerine Laguado Rodríguez, las cuales se radicaron con los siguientes números 2021175370 -000-000 del 13 de agosto de 2021 y 2021232459 del 25 de octubre de 2021.

Enfatizó en que en ambos trámites se dio traslado al banco vigilado de la queja presentada por la accionante, se le dio acuse de recibo a la actora informándole el requerimiento que se hizo al banco y del procedimiento previsto para la atención de quejas, la entidad vigilada remitió copia de la respuesta dada a la accionante y una vez estudiada esa respuesta la Superintendencia procedió a dar respuesta final a la accionada mediante oficios remitidos a su correo electrónico.

Datacrédito indicó que al revisar la historia de crédito de la accionante con corte al 12 de noviembre del año que avanza encontró lo siguiente:

```
+CANCEL-SIN MOR.  TDC BANCO          202102 636853256 201608 202207  PRINCIPAL
                   SERFINANZA S.A      ULT 24 -->[-----][-----]
                   25 a 47-->[-----NNN][N-NNNNNNNN-]
ORIG:Normal      EST-TIT:Normal                                BOGOTA SUBA
```

De acuerdo a esa información reportada en la historia de crédito, la accionante no registra ningún dato negativo con la obligación No. 636853256 adquirida con el banco Serfinanza S.A. No obstante, aclaró que como operador de información, no tiene injerencia en los datos negativos suministrados por la fuente conforme a los requisitos legales, incluyendo la certificación de la autorización del titular, por ende su eliminación o modificación depende única y exclusivamente de la entidad que funge como fuente de la información reportada.

Por su parte, **Transunión** informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 11 de noviembre de 2021 a nombre de la accionante respecto del Banco Serfinanza S.A., no tiene reportes negativos, esto es, en mora o que se encuentre cumpliendo términos de permanencia.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario, el problema jurídico a resolver en esta oportunidad consiste en determinar si la entidad financiera accionada vulneró las garantías constitucionales invocadas por la tutelante de petición, al *habeas data* y al debido proceso, al haber efectuado un reporte negativo en su contra ante centrales de riesgo respecto de la obligación “**3256”.

En reiterada jurisprudencia se ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados.

La Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al *habeas data* de los titulares de la información, derechos a los que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política.

En el inciso primero de la norma en cita se consagra el derecho al buen nombre, el cual, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, *“alude al concepto que del individuo tienen los demás miembros de la sociedad en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, antecedentes y ejecutorias. Representa uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social de la persona y constituye factor indispensable de la dignidad que a cada uno debe ser reconocida.”* (Sentencia T-022 de 2017).

En lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *“dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”*^[25]. En ese sentido, *“[s]e atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien en forma directa y personal, ya a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen.”* (Sentencia T-022 de 2017).

Bajo esa premisa, se ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede

considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

Por otro lado, el derecho fundamental al *habeas data* ha sido definido por la Corte Constitucional como “*aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos 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, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.*” (Sentencia T-022 de 2017).

En lo tocante a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “*por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones*”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por la información que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) *Formular derechos de petición al operador de la información o a la entidad fuente de la misma, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);*
- (ii) *Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) *Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:*

“6. 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.”

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas con el fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

Analizados los apartes jurisprudenciales y legales descritos, de cara al caso concreto, aquí se encuentra probado lo siguiente:

- a)** Entre la accionante y la entidad financiera accionada existió un vínculo comercial por la adquisición de una tarjeta de crédito.
- b)** Para obtener dicho producto de crédito la actora diligenció una solicitud de tarjeta y un título valor pagaré, a través de los cuales autorizó a la entidad para reportar, procesar, consultar, y divulgar ante los operadores de bancos de datos, la información relativa a su comportamiento crediticio con el banco¹.
- c)** De acuerdo a lo informado por el banco el producto de crédito adquirido por la accionada se canceló desde el 4 de marzo de 2021, por lo que la obligación se encuentra reportada en la central de riesgo Datacrédito dentro del rango “Cerradas e Inactivas”, en estado “CANCELADA sin moras”, y en el vector de comportamiento se refleja con información positiva.
- d)** La accionante en el escrito tutelar reconoce que su intención “no es desconocer la obligación, que por demás ya fue cancelada, sino atacar el reporte negativo en sí mismo...”.²
- e)** Datacrédito corroboró que en la historia de crédito de la accionante no se registra ningún dato negativo respecto del banco accionado.
- f)** Igualmente, Transunión informó que según la consulta del reporte de información financiera de la accionante respecto del Banco Serfinanza S.A., no tiene reportes negativos.

Del análisis del material de prueba acopiado al diligenciamiento, se advierte que la información que reposa en la actualidad ante los operadores Datacrédito y Transunión respecto de la accionante, no solo es cierta, pues corresponde a la realidad de su comportamiento de pago y del estado de la obligación a su cargo con el que fue su banco, sino que además es positiva, luego se echa de menos una transgresión a las garantías superiores que invoca la actora.

¹ Archivo 012 del expediente digital de tutela.

² Escrito de tutela.

Lo anterior como quiera que, al no cuestionarse la certeza de los datos financieros que reposan ante los operadores de información, no puede considerarse que existe vulneración del derecho al buen nombre de la promotora del amparo, y en lo que respecta a sus garantías al *habeas data* y debido proceso, es evidente que la accionante ha ejercido diferentes mecanismos para lograr que sus datos financieros reportados ante centrales de riesgo, sean tratados bajo los principios que regulan la administración de esa información, pero la tutela no debe ser entendida como un mecanismo supletorio a las herramientas principales dispuestas por el legislador para el ejercicio de esos derechos.

La herramienta adecuada es precisamente el mecanismo judicial diferente a la acción de amparo, con el que la señora Laguado Rodríguez podrá discutir lo pertinente a la indebida notificación de la que presuntamente fue objeto antes de que se reportada la información financiera ente los diferentes operadores. Es ese el escenario natural para esa clase de discusiones, pues la tutela en virtud al principio de subsidiariedad no constituye un medio alternativo o facultativo que complemente los mecanismos judiciales ordinarios, máxime cuando no se evidencia que sea utilizado como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Ahora bien, en lo que respecta a la transgresión que se alega respecto al derecho fundamental de petición, la misma es inexistente, por cuanto en el plenario obra material probatorio suficiente que permite establecer que las solicitudes que ha elevado la tutelante ante el banco accionado han sido debidamente atendidas, de ello da cuenta la misma actora, quien en los anexos del escrito tutelar allegó las respuestas que le ha dado la entidad financiera, así mismo la Superintendencia Financiera como vigilante de la tutelada, ha estado al tanto de que ésta responda los diferentes cuestionamientos que le ha elevado la que fuera su cliente, sin hallar a la fecha reparo de ningún tipo.

En punto a ello, es importante recordarle a la tutelante que la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido.

En conclusión, el amparo invocado será negado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR el amparo instaurado por **Ludy Katerine Laguado Rodríguez**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO. Si no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

(DLGM)



CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA
Jueza

Firmado Por:

Camila Andrea Calderon Fonseca

Juez

Juzgado Municipal

Civil 022

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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:

f3719d8411964ef514d4eab147b4ac6cb94c0a4541300d152364017ad0599d90

Documento generado en 19/11/2021 02:52:57 PM

**Valide este documento electr3nico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**