



JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., 17 de septiembre de 2021

Ref.: Ex. No. 110014003-022-2021-00824-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por Yenni Rocío Ortiz Oviedo contra Scotiabank Colpatria S.A., extensiva a la Superintendencia Financiera de Colombia, a Datacredito Experian, a Transunión, al Grupo Consultor Andino S.A.S. y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 no atender el derecho de petición que le efectuó el 7 de agosto de 2021 a la luz de las disposiciones del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, la cual dicta disposiciones generales del *habeas data* y regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Por lo anterior, la gestora solicitó que se le amparen las garantías superiores descritas. En consecuencia, se ordene al banco accionado atender satisfactoriamente su petición, emitiendo una respuesta completa y de fondo a su solicitud.

RESPUESTA DEL BANCO ACCIONADO

La entidad financiera accionada informó que la señora Yenni Rocío Ortiz Oviedo tuvo vínculo comercial con el banco por una Tarjeta de Crédito número 120005203228 la cual aperturó el 2 de agosto del año 2012. La citada clienta entró en mora en el pago de la obligación en el mes de marzo del año 2013 y la mora se mantuvo hasta el mes de agosto del año 2014, fecha en la que realizó la cesión de la deuda al Grupo Consultor Andino, quien administra la obligación y reporta información acerca de la misma entre los operadores de información Transunión y Datacrédito Experian.

Agregó que el 7 de septiembre de 2021 respondió el derecho de petición de la accionante, comunicación en la que se le reiteró la información que ya se le había suministrado el 13 de julio de 2021, en los siguientes términos “...usted tuvo relación comercial con nuestra

entidad a través del producto tarjeta de Crédito Fácil Codensa, donde la obligación alcanzó una mora superior a 180 días, razón por la cual su crédito fue castigado en febrero de 2014 y al no realizar ningún acuerdo de pago en agosto de 2014 Scotiabank Colpatria, en ejercicio de sus derechos como acreedor de las obligaciones, realizó la cesión de la obligación a la casa de cobranza Grupo Consultor Andino S.A. Por lo anterior, a partir de la fecha indicada el acreedor de su obligación es el Grupo Consultor Andino S.A., quien actúa como su administrador, como actual titular (acreedor) de la obligación No. *****3228, quien además continuó administrando el reporte efectuado con relación a dicha obligación objeto de cesión. Conforme a lo anterior, le confirmamos que nuestra entidad no puede realizar la marcación como “Reclamo en trámite”, dado que como se informó la obligación es administrada por un tercero...”.

RESPUESTAS DE LOS VINCULADOS

Transunión indicó que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información. De acuerdo al numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de la información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información. Los datos reportados cumplen la permanencia bajo los términos de la mencionada ley, la cual prevé en los numerales 2 y 3 del artículo 8, que el operador no puede modificar actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por éstas, ello aunado a que el operador no es ni el encargado de hacer el aviso previo al reporte negativo, ni quien debe obtener la autorización de consulta y reporte de datos.

Añadió que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, realizada el 7 de septiembre de 2021 a nombre de la accionante frente a la entidad Scotiabank Colpatria S.A., no se observan datos negativos, pero frente al Grupo Consultor Andino S.A., si se evidencia la obligación No. 203228000000 con cesión previa del banco Colpatria, con la anotación extinta y recuperada el 30 de mayo de 2018, luego de haber estado en mora, por ende, el dato cumple un término de permanencia hasta el día 30 de mayo de año 2022.

Experian Colombia S.A. indicó que no puede eliminar el dato negativo que la actora controvierte, pues ello sería contrario a la Ley Estatutaria de Hábeas Data, no obstante, precisó que la historia crediticia de la señora Ortiz Oviedo, muestra la siguiente información:

_* * * * SFI GRUPO CONSULTO ***** N05203228 201208 201402 BLOQ RECLAMO
COLPATRIA PENDIENTE
ORIG:Comprada EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=069 CLAU-PER:000 AL
RECLAMO EN TRAMITE RECTIFICAR INFORM. 202107 (002)

La cual hace referencia a que se reportó un bloqueo por reclamo pendiente en la historia de crédito de la tutelante, el cual ella podrá verificar a través de la página web de la entidad www.datacredito.com.co

La Superintendencia Financiera adujo que ante la entidad fue presentada una queja por parte de la accionante contra el banco accionado, relacionada con los hechos narrados en la solicitud de amparo, a la cual se le impartió el trámite dispuesto por la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, por tal razón se requirió al banco para que ofreciera una respuesta a la solicitud de la señora Yenni Rocío Ortiz Oviedo. El banco acreditó haber informado a la actora que la obligación a su cargo había sido vendida al Grupo Consultor Andino S.A., en el mes de agosto de 2014, por lo que se dio traslado de la queja a la Superintendencia de Industria y Comercio por tratarse de la entidad que vigila e inspecciona a la cesionaria de la deuda.

La Superintendencia de Industria y Comercio señaló que la protección deprecada mediante la presente acción de tutela, no cumple con el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva en lo que respecta a la entidad, toda vez que, conforme el inciso 2 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, corresponde a la Superintendencia Financiera, ejercer la vigilancia en materia de *Habeas Data* sobre los operadores, fuentes y usuarios que sean sus vigilados.

El Grupo Consultor Andino S.A.S. no se pronunció frente a la presente acción, pese a que fue vinculado a la misma mediante proveído del 15 de septiembre último y fue debidamente notificado.

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 de petición, al *habeas data* y al debido proceso invocadas por la tutelante, al no responder el derecho de petición que ésta elevó el 7 de agosto de 2021, relacionado con la información negativa que reposa en su contra ante los operadores de información Transunión y Datacrédito.

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.

En particular, 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, a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

Ahora bien, al referirse al fenómeno del hecho superado en la acción de tutela, la Corte Constitucional ha precisado lo siguiente:

“Es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir”¹

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

- a)** Que la accionante Yenni Rocío Ortiz Oviedo, el 7 de agosto de 2021, presentó un derecho de petición ante Scotiabank Colpatria S.A., tendiente a que dicha entidad financiera realizara toda una serie de acciones relacionadas con el reporte negativo que reposa en su contra ante operadores de información financiera y/o centrales de riesgo,

¹ Corte Constitucional. Sentencia 481 de 2010. Magistrado Ponente Dr. Juan Carlos Henao Pérez.

respecto de la obligación número 120005203228 (*Archivos Digitales 02 y 03*).

b) Para la fecha de interposición de la tutela el 6 de septiembre pasado, la actora señaló que no había recibido respuesta a su petición, lo cual se traduciría en una trasgresión de sus derechos fundamentales (*Archivo digital 03 – escrito de tutela*).

c) Al pronunciarse frente a la tutela, el banco accionado acreditó haber respondido el derecho de petición que le elevó la actora, mediante comunicado adiado 7 de septiembre de 2021, remitido en la misma data al correo asesorespyo@gmail.com misma dirección electrónica que informó la tutelante en el escrito de amparo (*Archivo digital 011*).

d) De acuerdo a lo informado por el operador de información financiera Transunión, en su sistema a nombre de la accionante y por cuenta de Scotiabank Colpatria S.A., no se observan datos negativos, pero frente al Grupo Consultor Andino S.A., si se evidencia la obligación No. 203228000000 con cesión previa del mencionado banco, con la anotación extinta y recuperada el 30 de mayo de 2018, luego de haber estado en mora, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 30 de mayo de año 2022.

e) Por su parte, conforme a lo indicado por Datacrédito, en su sistema aparece reporte negativo en contra de la accionante por cuenta de la obligación número 5203228, el cual registra un reporte de bloqueo por reclamo pendiente, el cual puede verificar la actora en la página web del operador.

f) Por información suministrada por la Superintendencia Financiera, la accionante presentó una queja ante esa entidad contra el banco encartado, en cuyo trámite se verificó que el banco le informó a la quejosa que la obligación a su cargo había sido vendida desde tiempo atrás al Grupo Consultor Andino.

Pues bien, conforme al material probatorio analizado, se tiene que la tutelante Yenni Rocío Ortiz Oviedo, ha ejercitado diferentes alternativas dispuestas por la Ley 1266 de 2008, tendientes a lograr que la información financiera negativa que reposa en su contra ante los diferentes operadores de información sea eliminada o actualizada.

No obstante, por esta vía reclamó que el banco accionado respondiera el derecho de petición que le elevó el 7 de agosto de 2021, lo cual ocurrió durante el trámite de la solicitud de amparo.

Nótese que la entidad financiera accionada acreditó ante este estrado que mediante comunicado de fecha 7 de septiembre de 2021, le informó a la actora que luego de verificada la mora en el producto de crédito adquirido con el banco, este decidió realizar la cesión de la obligación a la casa de cobranza Grupo Consultor Andino S.A., el cual a la fecha administra la obligación a su cargo y reporta información acerca de la misma entre las centrales de riesgo Transunión y Datacrédito Experian.

En dicha respuesta, el banco puntualizó que, en virtud a dicha cesión, se encuentra vedado para realizar cualquier gestión relacionada con los reportes de la accionante ante centrales de riesgo, por ser acciones que ahora se encuentran en cabeza de un tercero, esto es, del cesionario de la deuda.

La anterior respuesta otorgada a la peticionaria, si bien es cierto, no acoge favorablemente todas sus solicitudes, no lo es menos, que es un pronunciamiento de fondo, claro, preciso y congruente frente a lo exigido, por ende, puede decirse que la vulneración a la garantía de petición de la actora cesó durante el curso de la tutela.

Ahora bien, la solicitud principal de la accionante en el derecho de petición presentado ante el banco tutelado, se encaminó a que éste activara en el reporte negativo que reposa en su contra ante los operadores de información, la anotación de “*reclamo en trámite*”, y conforme a lo señalado por Experian Colombia S.A., a la fecha el reporte negativo del que se duele la actora presenta un bloqueo por reclamo pendiente, como se muestra en la imagen contigua.

_* _* _*

SFI GRUPO CONSULTO ***** N05203228 201208 201402 BLOQ RECLAMO
COLPATRIA
ORIG:Comprada EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=069 CLAU-PER:000 AL
RECLAMO EN TRAMITE RECTIFICAR INFORM. 202107 (002)



De manera que es preciso advertir que la solicitud de la petente frente al aspecto anotado también se satisfizo durante el trámite de la presente acción.

Ahora bien, del análisis minucioso del material de prueba acopiado al diligenciamiento, se advierte que la información que reposa ante los operadores de información Transunión y Datacrédito, respecto de la accionante, es cierta, pues la misma no fue puesta en tela de juicio en ningún momento, es más conforme lo indicó el primero de los mencionados operadores, la anotación que raposa en su sistema respecto de la obligación número 203228000000 a cargo de la actora tiene la anotación “*extinta y recuperada 30/05/2018, (luego de haber estado en mora) por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 30/05/2022*”.

Así las cosas, dado que en ningún momento se cuestionó la certeza de la información financiera que respecto de la tutelante reposa ante los operadores de información, no puede considerarse que exista vulneración del derecho al buen nombre y *hábeas data* de la promotora del amparo, razón adicional para negar la acción.

En conclusión, el resguardo implorado debe ser negado, pues además de que la transgresión al derecho de petición de la tutelante desapareció durante el trámite tutelar, no se puede invocar una vulneración frente a su derecho al *hábeas data*, porque la información que reposa a la fecha ante los diferentes operadores de información es veraz.

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 **Yenni Rocío Ortiz Oviedo**, 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



CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA
Jueza

(DLGM)

(110014003-022-2021-00824-00)

Firmado Por:

Camila Andrea Calderon Fonseca

Juez

Civil 022

Juzgado Municipal
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:
cba2b4c7347b82c51f66e7a8fe8a1d25e56b85034b070bf2f4b0435229e8736a

Documento generado en 17/09/2021 12:12:15 PM

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