



JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintiocho (28) de abril de dos mil veintiuno (2021)

Ref.: Ex. No. 110014003-022-2021-00344-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por Luis Guillermo Murillo Cobos contra Davivienda S.A., extensiva a DataCrédito – Experian Colombia S.A., a Cifin S.A. - TransUnión LLC y a la Superintendencia Financiera de Colombia.

ANTECEDENTES

El accionante reclamó la protección de sus derechos fundamentales al debido proceso, al buen nombre, al *habeas data* y a la igualdad que consideró vulnerados por la entidad accionada, dado que no corrigió, rectificó y aclaró la información de carácter financiero, según lo solicitado en varias ocasiones mediante derechos de petición de 12 de febrero de 2021, 24 de marzo de 2021 y 30 de marzo de 2021, pues no se encuentra en mora en el pago de su obligación, la que debió cancelar bajo condiciones diferentes a las inicialmente pactadas, en razón al cobro de cuotas extraordinarias elevadas, con ocasión de la pandemia.

Preciso que si bien, intentó acogerse a lo dispuesto en la Circular 007 de 2020 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante los referidos derechos de petición contestados de manera negativa, la accionada continuó con el cobro elevado de intereses y gastos de cobranza, pese a que en un primer momento canceló la obligación en su totalidad.

Por lo anterior, el gestor pidió se le amparen sus derechos fundamentales y se ordene a la accionada “2.-que proceda a corregir rectificar y aclarar la información de la base de datos como cliente conforme al artículo 15 de la constitución Política de Colombia porque no soy un deudor moroso, de igual forma solicito se me explique según histórico de pagos del banco aparecen cobrados \$309.000 de gastos de cobro de cobranza y \$107.000 de intereses de mora al arbitrio del banco habiendo cancelado de forma inmediata a la respuesta del banco y por ende que se me reembolse dichas sumas de dinero, 3.. Si usted lo considera, Solicito que la Entidad

bancaria proceda a la eliminación de la mora de forma inmediata y proceda a dar trámite pertinente ante las centrales de riesgo para dar solución a la problemática presentada con relación al reporte negativo originado por el banco de forma arbitraria dado que me acogía la circular 007-2020 de la Superintendencia Financiera a fin de aliviar la carga financiera por las afectaciones económicas originadas por el Coronavirus (COVID-19 en ningún momento he estado en mora y por lo tanto solicito revisen mi historial crediticio desde que soy cliente del banco Davivienda. 4. Si usted lo considera, Solicito que la Entidad bancaria proceda a rectificar y que se proteja el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social porque he sido afectado., porque he conservado el buen uso de los servicios financieros y en general de mis obligaciones civiles, comerciales y financieras, y el banco ha procedido de forma arbitraria a llamar amigos y familiares dando unas malas referencias, con ello se evidencia como el banco actúa de forma temeraria ante los ciudadanos desatendiendo lo lineamientos de la entidad de control que rige sus actuaciones de las entidades financieras. 5. Solicito se corra traslado a la superintendencia financiera para que si hay lugar a ello se impongan las medidas del caso”.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Notificado en legal forma, el Banco Davivienda SA manifestó que mediante comunicación del 21 de abril de 2021 respondió cada uno de los requerimientos del actor. Preciso que el gestor no cumplía con los requisitos dispuestos para la aplicación de alivios financieros; sin embargo, le proporcionó la alternativa de reestructuración del crédito, lo que puede gestionar ante el Banco de manera directa o mediante conciliación extraprocésal.

Por lo anterior, solicitó negar el amparo pues cesó la vulneración o amenaza del derecho fundamental invocado, por carencia actual de objeto.

DataCrédito – Experian Colombia SA solicitó que se niegue el amparo promovido, toda vez que la historia de crédito de la sociedad accionante, no contiene dato negativo alguno que justifique su reclamo. Así mismo, pidió ser desvinculado de la presente acción, pues no corresponde a EXPERIAN COLOMBIA SA absolver las peticiones radicadas por el accionante ante la fuente de la información.

Cifin S.A. - TransUnión LLC imploró ser desvinculada del trámite, por cuanto las peticiones relacionadas en la tutela, no le fueron presentadas por el accionante.

Además, precisó que según el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios de la parte accionante

no contiene datos negativos o en término de permanencia (art 14 Ley 1266 de 2008), para lo cual adjuntó reporte de información comercial.

La Superintendencia Financiera de Colombia suplicó su desvinculación al no vulnerar algún derecho de rango fundamental ni evidenciar que los hechos objeto de tutela le fueran puestos en su conocimiento con anterioridad.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario, el problema jurídico a resolver consiste en determinar si la entidad accionada quebrantó los derechos fundamentales a la igualdad y *habeas data* del señor Luis Guillermo Murillo Cobos al no haber corregido, rectificado y aclarado la información de carácter financiero, según lo solicitado mediante derechos de petición de 12 de febrero de 2021, 24 de marzo de 2021 y 30 de marzo de 2021 y al haber modificado las condiciones iniciales del crédito de vehículo del cual es titular, a razón del cambio de circunstancias, debido a la pandemia por el coronavirus Covid-19.

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 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 de 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.

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

a) Petición de 30 de marzo del año que avanza, radicada ante la accionada, a través de la cual solicitó se aclare el por qué del cobro de gatos de cobranza e intereses de mora, después de haber cancelado el crédito terminado en 2091, del cual es titular.

b) Respuestas de 8 de febrero de 2021, 5 de marzo de 2021 y 26 de marzo de 2021 emitidas por Davivienda S.A. en el que informa todo lo relacionado con las sumas que se liquidaron como cuota extraordinaria respecto de su crédito de vehículo, en razón a la aplicación de beneficios financieros contenidos en las circulares externas N° 007, 008 y 014 de marzo de 2020, la

forma como se aplicaron los pagos realizados por el gestor del amparo y las razones por las que se realizó el reporte negativo ante centrales de riesgo, debido a los 53 días en mora por un valor de \$1.193.604,09.

c) Historial de pagos y comportamiento tasa de interés del crédito de vehículo No. *****2091.

d) Resultado consulta de información comercial ante centrales de riesgo de TransUnión LLC.

De acuerdo con los antecedentes antes planteados, se establece claramente que Luis Guillermo Murillo Cobos cumplió con el requisito de procedibilidad relativo a presentar solicitud para que le fuera rectificada la información tal y como consta de los anexos enviados con el escrito tutelar, circunstancia que ratificó la querellada, pues adujo que se pronunció al respecto en última oportunidad el 21 de abril de 2021.

Ahora, de las documentales aportadas al plenario por parte de la accionada, se evidenció que, contrario a lo manifestado por el accionante cumplió a cabalidad el deber previsto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, esto es, informar al actor respecto del reporte negativo que se iba a emitir por la mora que presentaba con la obligación adquirida. En efecto, obsérvese que, en respuesta del 26 de marzo de 2021, le informó lo relacionado con el reporte negativo ante centrales de riesgo debido a la mora que presenta por más de 50 días.

En lo concerniente, a los datos negativos que se encuentran en las bases de datos, debe decirse que, según lo informado por las centrales de riesgo vinculadas al trámite, no reposa en sus bases de datos ningún dato negativo relacionado con el crédito de vehículo No. *****2091.

Desde esa perspectiva, es claro que en el presente asunto no se presentó agravio alguno a los derechos fundamentales invocados, dado que la información que aparece reportada ante las entidades que manejan ese tipo de datos se encuentra acorde con la realidad

crediticia del actor, sin que ello se muestre desbordante o caprichoso.

Respecto a la aclaración, corrección o modificación de la información de carácter financiero relacionada con el crédito de vehículo No. *****2091¹, la accionada mediante respuesta de 21 de abril de 2021 le proporcionó de manera detallada la información requerida, circunstancia que en sí misma considerada, torna improcedente la protección incoada, pues la amenaza que motivó al peticionario a acudir al juez constitucional ya desapareció, configurándose así la hipótesis prevista en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991. Por eso no puede impartirse una orden de tutela, *“pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia”*.

En efecto, se advierte que la accionada respondió de fondo cada uno de los pedimentos presentados en sus peticiones y que se relacionan con las pretensiones del amparo; pronunciamiento que se comunicó al peticionario a la dirección electrónica relacionada en la tutela.

Recuérdese que el ejercicio del derecho de petición no implica que la respuesta deba ser afirmativa a las pretensiones del peticionario, sino que sea clara, congruente, de fondo y se le notifique al interesado.

Ahora, en lo concerniente a que se dé traslado a Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que fue vinculada al trámite, *“para que si hay lugar a ello se impongan las medidas del caso”*, es de resaltar que la tutela no es el medio idóneo para ello, pues, si esa es la pretensión del actor, bien puede acudir directamente ante esa entidad para interponer las quejas que considere pertinentes, sin que sea necesario autorización judicial.

Lo anterior, dado que no es dable al juez constitucional desplazar al juzgador natural en el ejercicio de sus competencias, arrogándose facultades que no le corresponden, en virtud al carácter subsidiario y residual de esa herramienta constitucional, razón por la cual la acción de tutela se torna improcedente en este punto específico.

De otra parte, no se vislumbra transgresión alguna al derecho a la igualdad, ya que, como lo ha argumentado la Corte

¹ Específicamente lo relacionado con la explicación detallada de los gastos de cobranza, intereses de mora generados después del pago efectuado el 9 de febrero de 2021, por qué se adicionó la cuota No. 61 si el crédito estaba previsto a un plazo de 60 meses y el comportamiento de pagos respecto a la cuota No. 60

Constitucional, para que ello suceda es menester demostrar el trato desigual entre personas que tengan la misma situación fáctica, evento que no se deduce, pues el gestor no acreditó que la accionada hubiere dado un trato distinto o preferente a sujetos que estuvieran en sus mismas condiciones, así que no puede concluirse la violación alegada.

En conclusión, el amparo invocado será negado al no presentarse vulneración alguna a los derechos fundamentales aquí invocados.

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 que suplicó Luis Guillermo Murillo Cobos, por lo expuesto en la parte motiva.

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

Firmado Por:

CAMILA ANDREA CALDERON FONSECA

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 022 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA
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: **4c3edb88a2b68d3d591fa906e0fff7ba6e086bce69634c33b81246e251e70d8d**

Documento generado en 28/04/2021 09:18:47 PM

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