

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., primero (1º) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Clase de Proceso: Acción de Tutela

Radicación: 110014003024 2021 00186 00

Accionante: Wilkin Haver Varón Rico.

Accionado: Tuya S.A.

Vinculado(s): Superintendencia Financiera de Colombia,
Defensor del Consumidor de Tuya S.A.
Datacredito y Cifin.

Derecho Involucrado: Habeas data y buen nombre.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, la **JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, *“A los Jueces Municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares”*.

2. Presupuestos Fácticos.

Wilkin Haver Varón Rico interpuso acción de tutela en contra de Tuya S.A., para que se le proteja su derecho fundamental de habeas data y buen nombre, los cuales considera vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. En mayo de 2020 consultó en las centrales de información crediticia su historial de crédito, encontrando que la querellada generó un

reporte negativo a su nombre y número de cédula, bajo la obligación N° 500654676, la cual ya fue cancelada en su totalidad.

2.2. El 3 de julio de 2020 radicó en la página *web* de PQR de TUYA, una petición solicitando información clara y material probatorio acerca de cualquier obligación que aparezca bajo su nombre, siendo respondida el 15 del mismo mes y año, con la que se adjuntaron tres archivos, que corresponde al pagaré, autorización de reporte y estado de cuenta, no obstante, no entregaron soporte de la notificación previa al reporte.

2.3. Como el reporte negativo se mantiene, el 2 de noviembre del año inmediatamente anterior, radicó por medio del defensor del consumidor financiero de Tuya S.A. y con copia a la Superintendencia Financiera una nueva petición en la que solicitó lo mismo que en la primera, recibiendo contestación el 13 de esa misma calenda, en la que le envían el material probatorio incompleto respecto de la obligación No 500654676 y el 22 recibió respuesta del defensor de consumidor de Tuya S.A., ente que de igual manera entregó una respuesta incompleta

2.4. Considera que la información suministrada a las centrales de riesgo por parte de la entidad accionada no es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, tal y como lo ordena la ley habeas data en el artículo 8°.

PETICIÓN DE LA ACCIONANTE

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de habeas data y buen nombre, ordenando a Tuya S.A., informe y rectifique de manera inmediata ante las centrales de información la eliminación de todo el historial negativo que reposa en ellas bajo su nombre y número de cedula; así mismo solicitó se le envíe la evidencia de rectificación y eliminación del dato negativo, con el fin de comprobar que efectivamente se cumplió con lo solicitado en su petición.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto calendado 17 de febrero hogaño, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculadas para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos en la salvaguarda constitucional que nos ocupa.

3.2. Tuya S.A. sostuvo que la obligación fue un cupo de crédito rotatorio que presentó diversos períodos en mora superiores a treinta (30) días acumulando hasta un total de 965 días en mora.

Que la Ley 1266 de 2008 y la Superintendencia Financiera de Colombia en diversos pronunciamientos, han afirmado que la notificación del reporte negativo se puede realizar a través del extracto que se remite, mes a mes, al cliente. Así las cosas, los extractos son el canal de comunicación idóneo entre la Compañía y el cliente, por lo que la comunicación previa al reporte fue realizada en los extractos enviados a la dirección de correo electrónico suministrada por el accionante en la solicitud de crédito, siendo esta wilkinvaron@gmail.com

Aclaró que el tutelante no manifestó inconformidades previas al envío de los extractos originados mes a mes en la obligación a su cargo. Y resaltó que la compañía tiene habilitados diferentes medios para que los consumidores financieros puedan consultar el estado de la obligación a su cargo y los extractos generados mes a mes, como lo es nuestra página web www.tuya.com.co, los centros de atención, entre otros.

3.3. TransUnion comentó que para el 18 de febrero de 2021 a las 09:37:16 am, revisó el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios del accionante, encontrando la obligación No 654676 reportada por Tuya S.A., la cual se encuentra “Extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 22/07/2019, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 06/07/2022”, en cumplimiento a lo contenido en el Decreto 1074 de 2015 artículo 2.2.2.28.3.

3.4. La Superintendencia Financiera de Colombia comentó que el 3 de noviembre de 2020 el promotor remitió copia de la petición que menciona en los hechos del escrito de tutela, dándose con ello una apertura a una queja contra Tuya S.A., trámite administrativo que se identificó con el radicado No.202026445-000, el cual fue atendido conforme a lo dispuesto en el numeral 8 y siguientes del Capítulo II Título IV de la Parte I Circular Básica Jurídica 029 de 2014 y el procedimiento interno M-PR-PCF-018 (Inconformidades del Consumidor Financiero).

Mediante Oficio No. 202026445-001 se requirió a la vigilada para que por escrito diera respuesta directamente al quejoso, la cual debía ser clara, comprensible y de fondo y se le solicitó remitir copia de esta a la entidad.

A través del Oficio No. 202026445-002 se informó al peticionario la admisión de la queja, el requerimiento realizado a la entidad financiera y se hizo una explicación del procedimiento previsto para la atención.

Bajo el derivado 202026445-005 Tuya S.A. allegó copia de la comunicación remitida al quejoso, respuesta que fue analizada por la entidad en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, encontrando que se atendió la reclamación presentada por el petente.

3.5. Datacrédito (Experian Colombia S.A.) sostuvo que al revisar la historia crediticia del promotor el 18 de febrero de 2021, a las 5: 50 PM, evidenció que se registró un dato negativo relacionado con la obligación No.

000004676 adquirida con Tuya, al haber incurrió en mora durante 32 meses. La obligación fue pagada en julio de 2019 y según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en julio de 2023.

CONSIDERACIONES

1. Problema Jurídico.

Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si es posible eliminar la información negativa ante los operadores de datos, por la mora en la obligación adquirida por el tutelante.

2. Procedencia de la acción de tutela.

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particulares frente a la cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

“(...) la acción de tutela no tiene como propósito servir de mecanismo alternativo o de reemplazar a los medios judiciales ordinarios con los que cuenta todo ciudadano para la protección de sus derechos y la solución de controversias. En este sentido, esta Corporación ha dejado claro que “(...) de perderse de vista el carácter subsidiario de la tutela, el juez constitucional, en este ámbito, no circunscribiría su obrar a la protección de los derechos fundamentales, sino que se convertiría en una instancia de decisión de conflictos legales. Nótese cómo de desconocerse el carácter subsidiario de la acción de tutela se distorsionaría la índole que le asignó el constituyente y se deslegitimaría la función del juez de amparo

Así las cosas, la Corte Constitucional ha dado alcance a los preceptos normativos citados, fijando el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela frente a los mecanismos judiciales ordinarios, de forma que esta acción constitucional sólo procederá i) cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, ii) cuando existiendo un medio de defensa judicial ordinario este resulta no ser idóneo para la protección de los derechos fundamentales del accionante o iii) cuando, a pesar de que existe otro mecanismo judicial de defensa, la acción de tutela se interpone como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un perjuicio irremediable¹. Bajo los dos primeros supuestos, se ha entendido que la acción de tutela funge como mecanismo principal y, en el segundo, desplaza al mecanismo judicial ordinario, mientras que en el tercer caso la tutela es un mecanismo transitorio que no impide el ejercicio de acciones ordinarias”.

3. Derecho al habeas data.

Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que

¹ C.C. T – 061 de 2013, T – 269 de, T – 313 de 2011, Reiteración 051/2016.

se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...). Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

“(...) 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.”

“(...) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo (C.C. T 167/2015)

El término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos.

Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Siendo dato positivo encontrarse al día con las obligaciones y por dato negativo, hallarse en mora en sus cuotas o en sus obligaciones.

En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, el **artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008**, establece que:

“(...) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

Respecto a las obligaciones insolutas, esta Corporación explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, Por tanto, la Corte concluyó que “(...) el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción”.(Subraya fuera de texto)²

4. Caso concreto.

El promotor invocando los derechos fundamentales inicialmente referidos, pretende que se le ordene a los Operadores de Información y de las

² C.C. T 658 /2011.

Centrales de Riesgo, el retiro de cualquier reporte o referencia negativa a su nombre en sus bases de datos.

En el presente asunto, se evidencia que lo pretendido a través de la petición radicada el 3 de noviembre de 2020, en la que el censor expuso *“si las entidades fuentes no cuentan con cada una de la documentación antes exigida, deberán autorizar la eliminación inmediata del o los reportes negativos que reposa en las centrales de riesgo Datacredito y Transunion sin perjuicio de volver a reportarme, tal cual como lo estipula la ley (...)”*

El derecho fundamental al hábeas data implica tres facultades: 1) el derecho a conocer informaciones sobre las personas; 2) el derecho a actualizarlas y 3) el derecho a rectificarlas, en aquellos eventos en que éstas no consulten la verdad; vale decir, la jurisprudencia ha determinado que la información que se encuentre en un banco de datos *“para ser veraz debe ser completa”*.

Se trata, entonces, de que dicha información se esté actualizando permanentemente, lo que implica que se introduzca en forma íntegra todas las actuaciones y situaciones relacionadas con los datos contenidos en los archivos.

Por su parte, el artículo 29 de la Constitución Política enuncia *“el debido proceso se aplicara a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”*, y en virtud de tal disposición, se reconoce el principio de legalidad como pilar en el ejercicio de las funciones por parte de las autoridades judiciales y administrativas, razón por la cual están obligadas a respetar las formas propias de cada juicio y asegurar la efectividad de todas aquellas que permiten a los administrados presentar, solicitar y controvertir pruebas, formular peticiones y alegaciones, que en últimas, garanticen el ejercicio efectivo del derecho de defensa.

Para el caso concreto, analizadas las pruebas aportadas a la presente acción y las respuestas suministradas por las entidades vinculadas, puede inferirse que Wilkin Haver Varón Rico fue reportado en las centrales de riesgo por parte de Tuya S.A., por la mora que presentó en la obligación No. 500654676, la cual se encuentra extinta y recuperada después de haber estado en mora, cumpliendo el término de permanencia hasta el día 06/07/2022 en TransUnion y hasta julio de 2023 en Datacrédito.

Ahora bien, para que proceda una acción de tutela por violación del derecho de *habeas data*, es necesario que medie solicitud en ejercicio del mismo a la entidad privada; en este sentido la Corte Constitucional en sentencia T-268 de 2002, denegó una solicitud de tutela por la supuesta violación del derecho al *habeas data*, en razón a que *“si la persona no ha hecho la solicitud, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Carta Política, no puede intentar la protección de su derecho a través de tutela, por ser este un mecanismo residual y subsidiario, más aún cuando es la propia Constitución la que da al peticionario el derecho de solicitar*

directamente la actualización de la información que exista sobre él en la base de datos, posibilidad que se convierte en un requisito de procedibilidad previo a la acción de tutela, según lo expuesto en el artículo 42 del decreto 2591 de 1991”, evidenciando así que la prueba del reclamo directo a la entidad financiera para la corrección de la información, es condicionante del amparo.

Por consiguiente, comoquiera que el requisito de procedibilidad en comento fue acreditado por el accionante frente a Tuya S.A., hecho que confirmó la censurada, se procede a analizar la pretensión de conminar a esta entidad a que retire el reporte negativo ante los operadores de información, teniendo en cuenta que al promotor no le fue comunicado tal decisión de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 el cual reza:

“Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.

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 está aún no haya sido resuelta.”.

Así las cosas, en aras de garantizar la protección al derecho de *habeas data* del accionante, procede este juzgado a verificar si desde el momento en que se realizó el primer reporte negativo, esté fue comunicado al censor.

Es que existen dos requisitos que se deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: “(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo³”

Frente al principio de veracidad y certeza de la información es pertinente recordar que según lo expuesto por la Corte Constitucional que: “el operador de los datos está en la obligación de verificar que la información que le suministra la fuente es **cierta, actualizada, comprobable y**

³ Sentencias T-168 de 2010 y T-847 del 28 de octubre de 2010.

efectuó veinte días antes de realizarse el reporte, así como tampoco es posible determinar **en que data se suministró la información antes las centrales de riesgo Cifin y DataCredito**, siendo prudente concluir que la entidad financiera accionada no acreditó de manera idónea haber realizado de manera adecuada el procedimiento señalado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues, no existen evidencias relevantes o concluyentes que adviertan de la notificación al accionante veinte días antes de realizarse el reporte, advirtiéndose con ello, que la información contenida en la base de datos fue ilegal, ya que no se efectuó con base a una autorización u orden de origen legal o emanó de su titular, y en este caso no se acreditó ni lo primero ni lo segundo.

Por lo anterior y, comoquiera que el accionante centró su debate acerca de la información negativa del reporte de información a las Centrales de Riesgo es importante resaltar que la fuente de información puede suministrar el dato personal, siempre y cuando cuente con **autorización previa legal o del titular**, al operador de la información y **deberá responder por la calidad de los datos que entrega**. (Literal B artículo 3° de la Ley 1266 de 2008)

Así las cosas, lo expuesto es suficiente para conceder la protección de los derechos fundamentales de habeas data, buen nombre, información e igualdad, invocados por la accionante.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - CONCEDER el amparo del derecho fundamental de habeas data y buen nombre, invocados por **Wilkin Haver Varón Rico** identificado con la cédula de ciudadanía No. 5.821.802, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO.- Consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** a Tuya S.A., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a solicitar el retiro de cualquier dato negativo ante los operadores de la información TransUnión –Cifin y Datacrédito-Experian, respecto de la obligación número 500654676 por encontrarla ilegal, de conformidad con la parte motiva de esta providencia.

TERCERO. - Hágase saber a la entidad accionada que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí ordenado.

CUARTO. - NOTIFICAR a las partes esta sentencia en la forma prevista en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991, relievándoles el derecho que les asiste de impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido. Secretaria proceda de conformidad.

QUINTO. - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiense. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ.

Juez

Firmado Por:

DIANA MARCELA BORDA GUTIERREZ

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 024 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:

62091de1725a4016c9d25ce8fbf8b0a5889552ffc7f21b833e1cf3f752ac549f

Documento generado en 01/03/2021 03:47:21 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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