



Consejo Superior de la Judicatura

Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico

JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE MIXTO BARRANQUILLA

IMPUGNACIÓN TUTELA

PROCESO: 08001-41-89-010-2023-00708-01

ACCIONANTE: MARIA CLAUDIA MONTOYA GARCIA, CC. No.55.312.116

ACCIONADO: BANCO SERFINANZA S.A

DERECHO: PETICION

Barranquilla, veinte (20) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

I. ASUNTO A TRATAR

Procede el despacho a decidir acerca de la impugnación a que fue sometido el fallo de tutela de fecha cuatro (04) de agosto de dos mil veintitrés (2023), proferido por EL JUZGADO DÉCIMO (10) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE BARANQUILLA, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora MARIA CLAUDIA MONTOYA GARCÍA CC. No.55.312.116, actuando en nombre propio, en contra de BANCO SERFINANZA S.A, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición y en donde se declaró la improcedencia actual de objeto por hecho superado.

II. ANTECEDENTES

En el escrito de la tutela, la parte accionante, narra los siguientes hechos que se sintetizan así:

1. Sostiene que, se encuentra reportada en las centrales de riesgos por BANCO SERFINANZA S.A., por dos obligaciones No. 3691 y 0361.
2. Que esta entidad no le ha realizado ningún tipo de proceso de cobro de dicha obligación.
3. El BANCO SERFINANZA S.A. no le envió comunicación alguna a fin de informarle que sería reportada ante las centrales de riesgo.
4. En la actualidad necesita acceder a servicios financieros y lee ha sido imposible porque dicho reporte aún persiste.
5. Por todo lo anterior el día 29 de mayo de 2.023 radicó PETICIÓN ante dicha entidad solicitó información correspondiente sobre el reporte en mención.
6. Sin haber recibido respuesta a la fecha.
7. El 26 de junio de 2.023 radicó un requerimiento previo a la radicación de la acción. BANCO SERFINANZA no me ha remitido respuesta alguna.

III. PRETENSIONES

Basándose en los fundamentos fácticos expuestos, el accionante pretende que: *“...Se ampare mi derecho fundamental de petición. En consecuencia, sírvase señor Juez ordenar al accionado, dé respuesta a la petición presentada en fecha 26 de mayo y 29 de junio de 2.023...”*

IV. TRÁMITE PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el veinticinco (25) de julio de dos mil veintitrés (2023), por EL JUZGADO DÉCIMO (10) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE

BARANQUILLA, ordenó la notificación de la accionada, y la vinculación de DATA CREDITO (EXPERIAN) Y CIFIN S.A.S. (TRANSUNION), luego a través de auto de vinculación de fecha primero (01) de agosto de dos mil veintitrés (2023), se vinculó a CONTACTO SOLUTIONS S.A.S, a fin de que se pronunciaran sobre los hechos expuestos en el escrito de tutela.

BANCO SERFINANZA S.A., a través de GIAN PIERO CELIA MARTÍNEZ APARICIO, en su calidad de Presidente, indicó en su informe que: *"...la accionante MARÍA MONTOYA GARCÍA identificada con la cédula de ciudadanía No. 55312116 no presenta vínculos con dicha entidad. Seguidamente, expuso que, respecto a los hechos narrados, a partir del 01 de diciembre de 2022 la obligación que la accionante presentaba con Banco Serfinanza fue cedida junto con sus garantías y accesorios a la sociedad CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. identificada con el Nit. 900097543-9, lo cual, fue notificado al correo electrónico informado por la peticionaria. En virtud de ello, anexa carta de aviso del proceso de cesión realizado y acuse de envío. Aunado a lo precedente resaltó que, en relación a la información reportada en las centrales de riesgo, realizada la consulta con el número de cédula 55312116, no registra ningún tipo de reporte ante las centrales de riesgos DATA CRÉDITO y TRANSUNIÓN con obligaciones activas o canceladas con Banco Serfinanza. Finalmente, acotó que no ha vulnerado los derechos fundamentales impetrados por la accionante en consecuencia, solicitando denegar las pretensiones de la acción de tutela y archivar el expediente..."*

CIFIN S.A.S. (TRANSUNION), a través de JAQUELINE BARRERA GARCÍA, en su calidad de Apoderada General, indicó en su informe que: *"...En ese sentido, para fines de dar claridad sobre la información que ha sido reportada a este Operador, podemos informar que según la consulta al historial de crédito de MARÍA CLAUDIA MONTOYA GARCÍA con C.C No. 55.312.116 (accionante), revisada el día 26 de julio de 2023 a las 14:10:18 respecto de la información reportada por las Entidades BANCO SERFINANZA S.A y CONTACTO SOLUTIONS LTDA, como Fuentes de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 020361 por la entidad BANCO SERFINANZA S.A con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora. Siendo la fecha de corte el 30/06/2023. Obligación No. 203691 por la entidad CONTACTO SOLUTIONS LTDA con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 10, es decir, más de 300 días de mora. Siendo la fecha de corte el 31/05/2023. Ahora bien, las obligaciones pueden ser eliminadas de forma inmediata cuando un dato negativo lleve más de 8 años en mora continua para que opere la caducidad del dato negativo, cuando se cumpla con la totalidad del tiempo de permanencia y/o cuando la fuente de información lo modifique y/o elimine o por orden judicial. Finalmente, peticionó ser desvinculado del presente trámite tutelar al asistirle falta de legitimación en la causa por pasiva, por haberse presentado el derecho de petición ante BANCO SERFINANZA, como también se declare la improcedencia del presente mecanismo de acuerdo a lo señalado al numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, como también en virtud, de lo señalado en la ley Estatutaria 1266 de 2008, establece de manera precisa los mecanismos con que cuentan los titulares de la información para que puedan ejercer la defensa de sus derechos respecto de los datos que reposan en los Operadores..."*

DATA CREDITO (EXPERIAN), a través de ANGIE KATHALINA CARPETTA MEJIA, en su calidad de Apoderada General, indicó en su informe que: *"...En ese sentido y siendo que el núcleo de la acción de tutela impetrada por la parte actora consiste en el conflicto surgido con ocasión del reporte negativo que realizó BANCO SERFINANZA S.A y CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZ), situación respecto de la cual, EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CREDITO ratifica al Despacho que no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo a la parte accionante ni conoce las circunstancias que enmarquen el reporte que pueda presentar la parte accionante por BANCO SERFINANZA S.A y CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZ) sino que, en su condición de operador de la información, se limita a llevar un fiel registro de lo que informa aquella entidad. Esto implica que lo pretendido en el trámite constitucional de la*

referencia, es decir la ELIMINACIÓN del dato negativo objeto de reclamo, no solo escapa de las facultades legalmente asignadas a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, de conformidad con la Ley 1266 del 2008, la Ley 2157 del 2021 y el título V de la Circular Única de la SIC, sino que también supone un desconocimiento del papel estatutariamente asignado a los diferentes agentes que participan en el acopio, tratamiento y divulgación de la información Financiera, Crediticia, Comercial y de Servicios, configurándose así la falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO. Lo anterior bajo el entendido de que, en aplicación del presupuesto de “legitimidad en la causa por pasiva, las obligaciones jurídicas son exigibles respecto de quien se encuentra expresamente llamado por la ley (...) a responder por ellas, así como la coincidencia entre el titular de la obligación pretendida y el sujeto frente a quien dicha conducta se reclama”. (Sentencia T 519 de 2001) La parte accionante, sostiene que se le vulnera su derecho fundamental de habeas data, toda vez que su historia de crédito registra un dato negativo respecto de unas obligaciones reportadas por BANCO SERFINANZA S.A y CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZA). La historia de crédito de la parte accionante, expedida el 27 de julio de 2023 a las 2:33 pm, muestra la siguiente información: La obligación identificada con el número 000020361, reportada por BANCO SERFINANZA S.A, se encuentra registrada ante este operador de la información en estado abierta, vigente y como CARTERA CASTIGADA. La obligación identificada con el número 0003203691, reportada por CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZA), se encuentra registrada ante este operador de la información en estado abierta, vigente y como CARTERA CASTIGADA. Por tanto, es cierto que la parte accionante registra unas obligaciones abiertas y vigentes reportadas por BANCO SERFINANZA S.A y CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZA) ...”

CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., a través de IVAN RAMIRO BUSTAMANTE ESCOBAR, en su calidad de Apoderada General, indico en su informe que: “...en ningún momento ha recibido ningún petitorio por parte de ella y mucho menos ha vulnerado los Derechos que le son inherentes como titular de la obligación. Así mismo, informa que CONTACTO SOLUTIONS SAS ha respetado el derecho fundamental de Petición que, le es inherente a la señora Montoya García. Pero que ello, no lo exime de deber saldar la deuda que abarca a su obligación y mucho menos, si intenta librarse con aseveraciones referentes a la caducidad y extinción de la obligación, las cuales son completamente inaplicables al caso concreto. Como constancia de su proceder, anexó la siguiente constancia de respuesta a derecho de petición. Finalmente, arguyó que CONTACTO SOLUTIONS SAS ya contestó de fondo al Derecho de Petición vinculado a la presente acción constitucional, solicitando sea tomado como HECHO SUPERADO, si es debido el amparo a los Derechos Incoados...”

Posterior a ello, el cuatro (04) de agosto de dos mil veintitrés (2023), se profirió fallo de tutela, negando el amparo de los derechos depuestos, por lo que fue impugnada y por reparto correspondió su conocimiento a esta agencia judicial.

V. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante fallo proferido el día cuatro (04) de agosto de dos mil veintitrés (2023), EL JUZGADO DECIMO (10) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARANQUILLA, se declaró la improcedencia por carencia actual de objeto por hecho superado, en ocasión a que: “...Bajo esta óptica, y visto que la solicitud de amparo constitucional se encamina a la protección de su garantía fundamental al derecho de petición, se evidencia que las peticiones inicialmente radicadas ante BANCO SERFINANZA S.A. no habían sido contestadas dentro de los términos de ley para ello, no obstante, dentro del presente mecanismo tutelar se ha otorgado respuesta en el sentido de sus pretensiones invocadas por la tutelante, pues los soportes aquí allegados dan cuenta de su contestación y notificación.

Es claro que la entidad accionada generó vulneración al derecho invocado, sin embargo, como lo pretendido aquí yace en la respuesta a las peticiones aludidas, se constata que las contestaciones fueron recibidas por la accionante, como es visible de las remisiones a los correos electrónicos: mclaum10@gmail.com y a.juridica.2010@gmail.com, en este sentido, conforme a los argumentos trazado en líneas precedentes la pretensión incoada se ha satisfecho durante el transcurso de la presente acción...”

VI. IMPUGNACIÓN

La parte accionante, impugnó el fallo referido indicando el desacuerdo con el fallo de primera instancia en razón a que: “...El juzgado Décimo de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Barranquilla, resolvió DECLARAR LA IMPROCEDENCIA POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO (HECHO SUPERADO) de la presente acción de tutela, instaurada por MARÍA CLAUDIA MONTOYA GARCÍA, CC. No.55.312.116, contra BANCO SERFINANZA S.A, a este punto resulta importante destacar que: La respuesta del BANCO SERFINANZA no constituye una respuesta COMPLETA Y DE FONDO a la solicitud presentada, atendiendo que la misma solo da respuesta a la obligación No. *****3691 y en la petición presentada también se requiere información respecto de la obligación No. *****0361. EL BANCO SERFINANZA HIZO CASO OMISO A ESTA SOLICITUD, manifiesta en su respuesta que revisada la base de datos no se encuentra que hayan efectuado algún reporte a mi nombre, SIN EMBARGO, se allegó evidencia de que el reporte existe y a la fecha persiste y como prueba tengo este pantallazo que adjunto a continuación Lo que constituye clara prueba de que en efecto BANCO SERFINANZA me ha reportado en las centrales de riesgo y consecuente a ello con su contestación no se me ha resuelto de fondo la solicitud presentada en fecha 29 de mayo y 29 de julio de la presente anualidad, por lo que esta agencia no podría hablar de HECHO SUPERADO. No he recibido en la contestación de SERFINANZA, constancia de notificación previa al reporte en las centrales de riesgo como lo exige la ley y como consecuencia de ello respuesta alguna al deber de eliminar de manera inmediata el reporte en las centrales de riesgo. Así las cosas, respetuosamente solicito al señor Juez tenga en cuenta estos aspectos que han sido expuestos en el presente memorial a fin de que se sirva remitir el expediente al superior y pueda este pronunciarse...”

VII. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los antecedentes resumidos anteriormente, corresponde a esta agencia judicial determinar:

¿La entidad accionada BANCO SERFINANZA S.A., ha vulnerado su derecho fundamental de petición y habeas data, de la señora MARÍA CLAUDIA MONTOYA GARCÍA, al no resolver de fondo la totalidad de las peticiones elevadas por la ciudadana?

¿Se encuentran reunidos los presupuestos jurídicos- facticos para revocar la sentencia proferida por el a-quo?

VIII. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, por ser superior funcional del a-quo, este juzgado resulta competente para conocer de la impugnación al fallo de tutela en referencia.

IX. NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El marco constitucional está conformado por los artículos 15, 23, 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1991, Ley 1266 de 2008, Ley 1755 de 2015; sentencias T-1319 de 2005, T-094 de 1995, T-067 de 2007, T-847 de 2010, T-487 de 2017, T-077 de 2018, C-418 de 2017, entre otras.

X. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un mecanismo concebido por la Constitución de 1991 para la protección inmediata de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando estos resultaren amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, con las características previstas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Política la cual constituye una garantía y un mecanismo constitucional de protección, directa, inmediata y efectiva, de los derechos fundamentales.

Para la procedencia de este mecanismo tutelar, es necesario que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para hacer valer sus derechos, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela procede a título subsidiario cuando la protección judicial del derecho fundamental no puede plantearse, de manera idónea y eficaz, a través, de un medio judicial ordinario y, en este sentido los medios judiciales ordinarios tienen preferencia sobre la acción de tutela. No obstante, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio, así exista un medio judicial ordinario, cuando ello sea necesario para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios, será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia atendiendo las circunstancias en que se encuentra la solicitante.

EL DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del texto superior, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

La normatividad anterior consagra dos premisas:

- 1- *Presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular, y*
- 2- *Obtener pronta resolución de sus peticiones.*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional, tales como en sentencias T-487 de 2017 y T-077-18 se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES AL BUEN NOMBRE Y AL HABEAS DATA.

El artículo 15 de la Constitución Política establece que *“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 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.

Ahora, si bien dichas garantías guardan una estrecha relación, tienen sus propias particularidades que las individualizan, por lo cual, el análisis de su vulneración debe de forma independiente, pues el quebrantamiento de alguna de ellas no conlleva siempre al desconocimiento de la otra. En este respecto, la jurisprudencia constitucional en sentencia T-1319 de 2005, ha establecido las siguientes diferencias:

“(…) 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 buen nombre es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en

materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica. Al respecto, la Corte Constitucional ha referido en sentencia T-094 de 1995 que:

“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”

De otro lado, el derecho al habeas data o a la autodeterminación informática es aquella garantía constitucional que le permite a la persona “conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...”.

La jurisprudencia constitucional en sentencia T-067 de 2007, ha fijado las siguientes reglas para verificar su afectación:

“(...) 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”

En conclusión, el derecho al habeas data o autodeterminación informática, puede ser transgredido, entre otros eventos, en el caso en que la información contenida en una base de datos sea recogida de forma ilegal o contenga datos erróneos. En este último evento no sólo estaría comprometido el derecho a la autodeterminación informática sino también el derecho al buen nombre.

HABEAS DATA FINANCIERO

El núcleo esencial del derecho al habeas data consiste en el ejercicio efectivo por parte del titular de la información para conocer, actualizar y rectificar todos los datos que sobre éste figuren en cualquier base de datos o archivos. Específicamente, la garantía al habeas data financiero es definida como

“(...) el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que ésta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data”.

En resumen, el habeas data financiero no constituye un derecho fundamental autónomo de la garantía superior a la autodeterminación informática, sino más bien corresponde a una clasificación teórica de ésta. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de (i) conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y

crediticio que figure en los bancos de datos, (ii) de carácter público o privado, (iii) cuya función es administrar dichos datos para medir el nivel de riesgo financiero del titular de la información.

Ahora, en cuanto al objeto de protección del derecho al habeas data financiero, en la sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010 se expuso que éste recaía sobre la información semiprivada, entendida como:

“(...) aquel dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales. Ejemplo de estos datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas (...)”.

Es decir, debe tenerse presente que la administración de los datos recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública en la medida en que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera, la confianza en el sistema de crédito y la protección del ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.

Por otra parte, el artículo 3° de la Ley 1266 de 2008 fijó algunas definiciones que contemplan, entre otras, a las partes, personas naturales o jurídicas, involucradas en el proceso de divulgación de la información crediticia o financiera, dentro de las que se encuentran el titular de la información, la fuente de información, el operador de la información, y el usuario.

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.

Por su parte, el operador de la información está en la obligación de verificar que el dato personal que le envía la fuente es veraz y unívoco. Además, teniendo en cuenta que el operador es quien administra la base de datos tienen la responsabilidad junto a la fuente de garantizar que la información sea completa, es decir, está prohibido el suministro de información incompleta, parcial o fraccionada.

Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: la veracidad y la certeza de la información; y la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo.

Lo anterior se traduce en que la fuente debe acreditar la existencia de la obligación con base en los respectivos soportes pues sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso.

En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato, esto con el fin de permitirle ejercer efectivamente su garantía al habeas data, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su derecho a la autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas.

A esto, debemos tener en cuenta la vigencia de la ley 2157 de 2021 por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones conocida como la ley de borrón y cuenta nueva donde el titular de información podrá, entre otras, aplicar reglas para eliminar los reportes negativos a centrales de información, y aplicarán dependiendo de la situación concreta de cada caso.

CASO OBJETO DE ESTUDIO

Descendiendo al caso *sub examine*, se tiene que la señora MARÍA CLAUDIA MONTOYA GARCIA, en nombre propio, hace uso del presente trámite constitucional de la referencia, en contra de BANCO SERFINANZA S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

Lo anterior, en ocasión a que indica que, radicó petición en la fecha 29 de mayo y 26 de junio de 2.023 en el portal web de BANCO SERFINANZA S.A., solicitó información sobre las obligaciones No. ****3691 y ****0361, sin respuesta alguna a la fecha de la interposición de la acción constitucional.

La accionada BANCO SERFINANZA S.A., a través de correo electrónico en su informe indicó, que dicha respuesta fue enviada al siguiente correo electrónico: mclaum10@gmail.com y a.juridica.2010@gmail.com, en este sentido, tal como consta en la captura de pantalla que se adjunta, de fecha autorizada e indicada por el usuario para recibir notificaciones en el derecho de petición presentado, dentro de los términos establecidos en la ley, se contestó lo solicitado por derecho de petición.

Sin embargo, evidencia esta célula judicial, después de revisado el adjunto en el libelo probatorio aportado por la parte accionada, y por las entidades vinculadas que BANCO SERFINANZA S.A., en su respuesta, no aporta lo solicitado por la parte accionante en su derecho petición respecto a la información de las dos obligaciones que reportan los operadores de la información DATACREDITO (EXPERIAN) Y CIFIN S.A.S. (TRANSUNION), precisa que la obligación identificada con el número 000020361, reportada por BANCO SERFINANZA S.A. y la obligación identificada con el número 0003203691, reportada por CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZA), las dos con estado abiertas, vigentes y como CARTERA CASTIGADA, con los respectivos soportes requeridos.

Sea lo primero a indicar, que la parte actora presenta en este trámite dos pretensiones, la primera de ellas, tendiente a amparar su derecho fundamental de petición, en la que afirma haber solicitado a la entidad accionada copia de una serie de documentos tales como la autorización por parte de este para el tratamiento de sus datos y copia de la notificación previa

al reporte negativo, fecha de los reportes efectuados por las fuentes y de igual manera la eliminación del reporte negativo, sin que la entidad le haya brindado una respuesta de fondo, y la segunda pretensión y de manera subsidiaria que este despacho judicial, ordene la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo.

En este punto, es menester indicar que la Ley 1266 de 2008, le brinda la potestad al titular de la información que no se encuentre satisfecho, a recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida, en este orden, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, preceptúa: *“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.”*

De lo anteriormente expuesto, se colige que el accionante no ha agotado todas las alternativas establecidas en la ley 1266 de 2008, en este caso presentar la respectiva reclamación o queja ante la Superintendencia Financiera, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o si llegado el caso se inicie la actuación administrativa por el incumplimiento de obligaciones como fuentes de información; lo anterior, teniendo en cuenta que la tutela está caracterizada por ser esencialmente subsidiaria, es decir, su procedencia está sujeta a la verificación previa de la no existencia de otros medios de defensa o a que ante su existencia, éstos no sean lo suficientemente eficaces para la protección inmediata de los derechos fundamentales de los asociados.

Sin embargo, resulta precisa la intromisión del Juez constitucional, para que cese la vulneración del derecho fundamental de petición y sea entregada la totalidad de la información requerida, en este caso, específicamente sobre la obligación número 000020361.

Ahora bien, si la parte accionante no se encuentra conforme con la respuesta brindada por la entidad la Ley 1266 de 2008, le brinda la potestad al titular de la información que no se encuentre satisfecho, a recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida, lo anterior, teniendo en cuenta que la tutela está caracterizada por ser esencialmente subsidiaria, es decir, su procedencia está sujeta a la verificación previa de la no existencia de otros medios de defensa o a que ante su existencia, éstos no sean lo suficientemente eficaces para la protección inmediata de los derechos fundamentales de los asociados, y en el caso de marras no se evidenció una vulneración de sus derechos en cuanto al tratamiento de sus datos.

Así las cosas, se revocará la decisión impugnada, respecto al derecho de petición y frente al habeas data, se declarará improcedente, por cuanto el accionante no ha agotado todas las alternativas que dispone en la justicia ordinaria.

XI. RESUMEN O CONCLUSIÓN

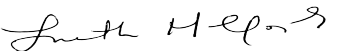
Habida cuenta de los hechos y argumentaciones esbozadas anteriormente, procederá el juzgado ha revocar el proveído impugnado, al encontrarse vulneración frente a la petición realizada a la accionada.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito Mixto de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

1. REVOCAR el fallo de tutela de fecha cuatro (04) de agosto de dos mil veintitrés (2023), proferido por EL JUZGADO DECIMO (10) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE BARANQUILLA, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora MARIA CLAUDIA MONTOYA GARCIA, CC. No.55.312.116, actuando en nombre propio, contra BANCO SERFINANZA S.A., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
2. AMPARAR el derecho fundamental de petición de la señora MARÍA CLAUDIA MONTOYA GARCIA, CC. No.55.312.116, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
3. ORDENAR al representante legal y /o quien haga sus veces, de BANCO SERFINANZA S.A., que dentro de los dos (2) días, siguientes a la notificación de este proveído, proceda a resolver de fondo, notificar y remitir efectivamente contestación al derecho de petición impetrado en fecha de veintinueve (29) de mayo y veintiséis de junio de 2023, , por la señora MARIA CLAUDIA MONTOYA GARCIA, CC. No.55.312.116, por los canales dispuestos del accionante, remitiendo la información de las obligaciones número 000020361, reportada por BANCO SERFINANZA S.A. y la obligación identificada con el número 0003203691, reportada por CONTACTO SOLUTIONS S.A.S (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZA) de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
4. Declarar improcedente el amparo deprecado respecto del derecho de habeas data, según lo expuesto en la parte motiva de la providencia.
5. NOTIFÍQUESE esta providencia por el medio más expedito, es decir, por medio del correo electrónico ccto03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co.
6. Envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


LINETH MARGARITA CORZO COBA
JUEZA