

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO TERCER PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
FLORENCIA - CAQUETÁ

Proceso : Acción de tutela
Radicación : 18-001-40-04-003-2022-00022-00
Accionante : **CARMENZA CORREA ASTURILLO**
Accionado : **PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A.**
Sentencia : **023**

Florencia, Caquetá, dieciocho (18) de marzo de dos mil veintidós (2022)

1.- ASUNTO

Resolver la acción de tutela interpuesta por la señora **CARMENZA CORREA ASTURILLO**, en contra de **PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A.**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición y habeas data.

2.- ANTECEDENTES

Funda la señora **CARMENZA CORREA ASTURILLO**, su solicitud de amparo en los siguientes hechos:

Aduce que, en el mes de agosto de 2021 revisó su historial crediticio y no se encontraba reportada ante las centrales de riesgo por parte de PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A.; que, posteriormente, el día 19 de noviembre de 2021 al consultar nuevamente, encontró que, registra un dato negativo por parte de PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A, con anotación: última actualización de Beta Davivienda el 31 de octubre de 2021.

Que, con ocasión a lo anterior, el día 23 de noviembre de 2022, elevó petición ante la accionada en la que solicitó información relacionada con el registro negativo en las centrales de riesgo, al considerar que se vulneraban sus derechos fundamentales, aduciendo que *“la entidad no me reportó ante las centrales de riesgo bajo el termino estipulado en el artículo 4° de la Ley 2157 de 29 de octubre de 2021, es decir, con máximo (18) meses después de la constitución en mora, pues ciertamente me constituí en mora*

en el mes de mayo del año 2018 cuando dejé de pagar mensual y oportunamente mi cuota bancaria.”

Manifiesta que, en el año 2019, suscribió un acuerdo de pago que canceló únicamente por 5 meses, encontrando que, para el mes de agosto del año 2021, no registraba dato negativo procedente de la entidad accionada ante el operador de información; refiere que, la entidad desconoció flagrantemente el artículo 12 de la ley 1266 de 2008 consistente en la prohibición de reportarla ante la central de riesgo sin informarle con una antelación no inferior a veinte (20) días, vulnerando así la ley de habeas data y de contera su derecho fundamental al debido proceso como garantía constitucional.

Manifiesta que, en el mes de noviembre del año 2020, suscribió acuerdo de pago con PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., el cual ha venido cumpliendo a cabalidad en aras de evitar reportes negativos.

Indica que, revisado el reporte, avizoró que, en el acápite “hábito de pago” para los años 2018 y hasta el mes de julio de 2019 se leen anotaciones denominadas “sin información”, que, desde agosto de 2019 hasta junio de 2021 se reporta la anotación “al día” y en el año 2021, en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021, aparece con “cartera castigada”, sin justificación alguna, como quiera que en esos periodos y durante todo el acuerdo de pago, ha atendido mensualmente el valor de la cuota acordada, el cual es por la suma de \$152.000 Mcte.

Indica que, mediante respuesta del 17 de enero de 2020, Promociones y Cobranzas Beta S.A., le informó lo siguiente:

*“1. No se concede la petición de la eliminación del reporte.
2. Al ser acreedores actuales de su obligación 5916166100312736 tenemos la responsabilidad de mantener actualizado el reporte ante centrales de información y este solo se realizaría siempre y cuando el deudor acredite el pago de la obligación, y cumpla el término de permanencia que indica el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, Promociones y Cobranzas Beta S.A., procederá a reportar el pago de la obligación y las centrales de información son las encargadas de actualizar el reporte una vez cumpla el periodo de permanencia acorde al concepto de la ley de Borrón y Cuenta Nueva (Ley 2157 de 2021) 2.1. El reporte que es objeto de queja proviene desde que usted entró en cesación de pagos, es decir para enero de 2016 y alcanzando la calificación de Cartera castigada, a partir de entonces, sumo periodos de mora y lo único que se modificó en la obligación fue el acreedor con ocasión a la venta de cartera, este cambio no implicó en sí un nuevo reporte, pues se trató simplemente de una cesión del que se venía*

haciendo acorde con la transferencia de los créditos efectuada del Banco Davivienda S.A a Promociones y Cobranzas Beta S.A.

2.2. Como se indicó anteriormente el reporte ante centrales de información será actualizado siempre y cuando el titular del crédito acredite el pago total de la obligación. (...)"

Indica que, la anterior respuesta no resulta suficiente para entender satisfecho el derecho de petición que presentó ante la accionada, ya que, no da contestación a todas y cada una de las preguntas específicas que formuló, concretamente las relacionadas en los numerales 2.1, 2.2., 2.3 y 2.4 lo cual resulta reprochable, precisamente porque se tratan de solicitudes subsidiarias que se elevaron en caso de que la primera solicitud fuera despachada de manera desfavorable, como en efecto ocurrió.

Aduce que, al contestar el derecho de petición, la entidad le informó que "el reporte proviene desde que entró en cesación de pagos, es decir para enero 2016", sin embargo, Promociones y Cobranzas Beta S.A. no la reportó desde el año 2016, como allí lo dice y tampoco lo hizo en los años siguientes, es decir, 2017, 2018, 2019 y 2020 y menos aportó prueba que acreditara que lo hubiera hecho, razón por la que, dejó vencer el término legal de que dispone u máximo 18 meses para reportarla ante las centrales de riesgo.

2.1. PETICIÓN

Solicita la señora CARMENZA CORREA ASTURILLO:

"PRIMERO: Solicito respetuosamente la protección de mis derechos fundamentales al habeas data y petición, vulnerados por la entidad accionada.

SEGUNDO: Ordenar a PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A. proceder de manera inmediata a eliminar el dato que negativo que pesa sobre mi nombre por cuenta de la obligación No 2736 por resultar vulnerador de mi derecho fundamental al habeas data protegido a través de la Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021 "BORRÓN Y CUENTA NUEVA". Como consecuencia de lo anterior,

TERCERO: Solicito ordenar a PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A. que proceda a mi favor actualizar la información crediticia ante las centrales de riesgo.

CUARTO: Emitir una respuesta clara y de fondo frente a cada uno de los interrogantes solicitados en el derecho de petición de 23 de noviembre de 2021."

3. - ACTUACIÓN PROCESAL

El 7 de marzo de 2022, correspondió por reparto a este despacho, la acción de tutela de la referencia¹, la cual se admitió mediante auto del 8 de marzo

¹ Ver archivo "02ActaReparto" del expediente digital.

siguiente², a través del cual se dispuso oficiar a la entidad accionada, para que, dentro del término legal de un día contado a partir del recibo de la notificación respectiva se pronunciara sobre los hechos planteados en el escrito de tutela.

4.- RESPUESTA DE LAS PARTES ACCIONADAS

4.1. PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, mediante respuesta³ allegada el 10 de marzo de 2022⁴, suscrita por el Representante Legal, indicó:

Que, la señora Carmenza Correa Asturillo, suscribió con el Banco Davivienda S.A. un contrato de apertura de crédito, actuar con el que autorizó reportar su información ante Centrales de Riesgo, hecho que siempre se presenta cuando una persona natural o jurídica recibe productos financieros.

Aduce que, mediante “*contrato de compraventa de cartera de consumo*” celebrado en el año 2018, PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., adquirió de BANCO DAVIVIENDA S.A., un paquete de activos entre los cuales se incluyó la obligación No.5916***2736, a cargo de la señora CORREA ASTURILLO CARMENZA.

Informa que, el reporte que es objeto de queja por parte de la accionante, entró en cesación de pagos, en el mes de diciembre de 2016, alcanzando la calificación de Cartera castigada en junio de 2017, época a partir de la cual, sumó periodos de mora y lo único que se modificó en la obligación fue el acreedor con ocasión a la venta de cartera, cambio que no implicó en sí un nuevo reporte.

Refiere que la actora presentó derecho de petición ante esa entidad, en noviembre de 2021 solicitando se levantara el reporte ante centrales de riesgo teniendo en cuenta que contaba con acuerdo con Promociones y Cobranzas Beta S.A., y además el reporte solo se había realizado hasta el mes de noviembre de 2021; que ante tal solicitud, dicha empresa emitió respuesta, en el que le informó a la actora que no es posible acceder a su petición de eliminar el reporte ante las centrales de información, ya que no ha operado ninguno de los modos de extinción de pago de la obligación, informándole que, el reporte solo se levantaría realizaría siempre y cuando se acredite el pago total de la obligación, y cumpla el término de permanencia que indica el artículo 13 de la ley 1266 de 2008 actualmente modificada por la ley 2157 de 2021, aclarándole que, el reporte fue

² Ver archivo “05AutoAdmiteTutela” del expediente digital.

³ Ver archivo “08RespuestaPromocionesyCobranzasBETA”

⁴ Ver archivos “07CorreoRespuestaPromocionesyCobranzasBETA” del expediente digital.

realizado por el Banco Davivienda S.A., cuando entró en cesación de pagos.

Manifiesta que, esa entidad, tiene pleno conocimiento de la ley 1266 de 2008, la cual fue modificada por la Ley 2157 de 2021 durante el periodo transitorio de 1 año, y que en su artículo 9º define que la actualización del dato ante las centrales de riesgo se debe realizar a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones y este solo cumplirá 6 meses máximo de permanencia, es decir cuando el cliente acredite el pago total de la misma, avizorándose que, la accionante actualmente no ha realizado el pago total de la obligación ya que, se encuentra con un acuerdo de pago bajo el número de radicado 11000000000009985 el cual se pactó en noviembre de 2020 con un plazo de 75 meses y cuotas de \$152.000, faltando 60 cuotas para cumplir con el acuerdo el cual vence en marzo de 2027.

Indica que, el reporte ante centrales de riesgo que motivó la presente tutela, no registra ningún dato que contraría el principio de veracidad de la información por cuanto corresponde a la existencia e incumplimiento del crédito a cargo del titular del dato; refiere que, el reporte aquí debatido ocurrió desde la cesación de pago, por lo que no se ha vulnerado el principio de Veracidad, toda vez que esta comprobada la existencia de la obligación reportada.

Conforme a lo anterior, solicitó se nieguen las pretensiones de la acción.

5. CONSIDERACIONES

5.1 Competencia.

Corresponde a este Despacho analizar y conocer de la acción de tutela de la referencia, en razón a la entidad accionada –PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA–, teniendo como fundamento el artículo 86 de la Constitución Política, el Decreto 2591 de 1991 y, el artículo 1º, numeral 1 del Decreto 333 del seis (6) de abril de 2021, por el cual se modifican los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela.

5.2 De la acción de tutela

Sea lo primero señalar que la acción de tutela es un mecanismo cuya finalidad consiste en garantizar el disfrute de los derechos fundamentales en el evento en que estos hayan sido violados o amenacen ser violados por la acción u omisión de las autoridades públicas o por los particulares. Además,

la Corte Constitucional ha manifestado que la acción de tutela es un mecanismo residual y subsidiario al que se acude, en últimas, para remediar o evitar un perjuicio, no así una instancia respecto de los derechos reclamados.

Por otra parte, se debe manifestar que esta acción fue establecida para salvaguardar derechos de carácter fundamental correspondiéndole al Juez de tutela velar por la protección inmediata y eficaz de los derechos respectivos que puedan resultar vulnerados o amenazados en determinado momento, siendo conveniente recordar que proteger una situación mediante la acción de tutela genera, para el fallador, la responsabilidad de tener absolutamente claro que de por medio hay una violación lo suficientemente grave como para que se afecte el concepto de persona como entidad moral y de respeto, cuando advierte violación, quebrantamiento o amenaza a los derechos fundamentales del accionante.

5.3. Legitimación.

Así mismo, se observa que la acción de tutela es interpuesta por la persona directamente afectada, esto es, la señora Carmenza Correa Asturillo, por lo cual no existe ninguna duda frente a la *legitimación por activa*, pues se encuentra satisfecho el principio básico de autonomía que rige su interposición.

Frente a la *legitimación por pasiva*, se encuentra que la acción se interpone en contra la PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, quien presuntamente está desconociendo los derechos de la accionante; por lo cual existe legitimación en la causa por pasiva, en los términos de los artículos 5 y 13 del Decreto 2591 de 1991.

5.4 Problema Jurídico.

Así las cosas, corresponde a este Despacho determinar si en el caso planteado por el accionante, se configura una violación a los derechos fundamentales de petición y habeas data de la accionante por parte de la PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA, al no haberle emitido respuesta favorable a la petición que elevó el día 23 de noviembre de 2021.

5.5 Solución al Problema Jurídico.

5.5.1 Requisitos de Procedibilidad de la Acción de Tutela. Subsidiaridad e Inmediatez.

Frente al cumplimiento del requisito de *inmediatez*, cabe señalar que, una vez verificada la documentación allegada al plenario, se advierte el cumplimiento del mismo, toda vez que, la respuesta emitida a la petición elevada por la accionante, le fue notificada el 17 de enero de 2022, transcurriendo un poco más de un mes entre el acaecimiento del presunto hecho vulnerador y la presentación de la acción Constitucional, el cual se considera razonable, ante el carácter apremiante de la acción de tutela.

En relación con el requisito de *subsidiariedad*, debe indicarse que, por su carácter residual o complementario, la acción de tutela únicamente procede en aquellos eventos en los cuales no existe otro mecanismo judicial de defensa o cuando, de existir, el medio alternativo es claramente insuficiente o ineficaz para brindar garantía a los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, o, igualmente, que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; en consecuencia, se encuentra acreditado el requisito de *subsidiariedad*, habida cuenta que, al considerar la señora CARMENZA CORREA ASTURILLO, que, se vulnera su derecho fundamental de petición por parte del accionado, acudió a la acción constitucional, mecanismo que se torna procedente en aras de salvaguardar el mencionado derecho.

5.5.2 El derecho de petición.

En relación con el derecho de petición ha de mencionarse que el artículo 23 de la Constitución Política consagra que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

En sentencia **C-007 de 2017**⁵, la Corte Constitucional definió como elementos del núcleo esencial de derecho de petición los siguientes (i) **la pronta resolución** que establece por regla general atender la solicitud en 15 días como plazo máximo; (ii) **la respuesta de fondo**, que implica ofrecer una respuesta clara, precisa, congruente y consecuente en relación con el trámite dentro del cual es presentada la solicitud y; (iii) **la notificación de la decisión**, que impone dar a conocerla, lo que de suyo posibilita su impugnación.

Como elementos estructurales de esta garantía⁶, definió que **(i)** toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular; **(ii)** puede ser presentado de forma escrita o verbal.; **(iii)** las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa;

⁵ Sentencia mediante la cual la Corte declaró la exequibilidad de los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. M.S. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁶ En reiteración de la sentencia C-818 de 2011.

(iv) la informalidad en la petición y; (v) el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.⁷

Al caso que nos ocupa, tenemos que, la Ley 1266 de 2008, frente a las solicitudes elevadas con relación a la información reportada en los bancos de datos, prevé lo siguiente:

"TITULO V.

PETICIONES DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

ARTÍCULO 16. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que

⁷ En reiteración de las sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014.

diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo 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.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular."

5.6. CASO CONCRETO

Se reclama a través de la presente acción, la protección de los derechos fundamentales de petición y habeas data de la señora CARMENZA CORREA ASTURILLO, ante la presunta omisión de PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., de emitir respuesta de fondo a la petición que elevó el día 23 de noviembre de 2021.

De la documentación obrante en el expediente, se encontró lo siguiente:

- i. La señora CARMENZA CORREA ASTURILLO, elevó petición⁸ ante PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., el día 23 de noviembre de 2021⁹, a través del cual solicitó:

"1. ELIMINAR de manera inmediata el dato negativo registrado ante las centrales de riesgo bajo mi nombre por la obligación denominada No 2736, por resultar vulnerador de mi derecho fundamental al habeas data y buen nombre, al tenor de lo dispuesto en los artículos 4 y 6 de la ley 2157 de 29 de octubre de 2021. Y en ese sentido, actualizar la información crediticia ante las centrales de riesgo.

2. En caso de no acceder a la presente petición, solicito subsidiariamente:

2.1. Informarme las razones por las cuales me reporta dato negativo antes las centrales de riesgo cuando me encuentro cumpliendo un acuerdo de pago desde octubre de 2020.

2.2. Informarme por qué razón aparece mi historial crediticio dentro de los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 con cartera castigada, cuando dentro de este periodo asumí la cuota acordada.

2.3. Remitir la prueba que acredite que me reportó negativamente ante las centrales de riesgo con un periodo máximo (18) meses después de la constitución en mora, la cual ocurrió en el año 2018.

2.4. Remitir la prueba del envío de la comunicación previa a que hace referencia el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, debiendo aportar lo siguiente:

⁸ Ver archivo "10Anexo" del expediente digital.

⁹ Ver archivo "04Anexo", página 3 del expediente digital.

- a. Copia de la comunicación escrita enviada a mi nombre a través de correo certificado o similar con la certificación de haber sido remitida a la última dirección registrada ante la fuente de información y la fecha de envío con la correspondiente prueba de recibido.
- b. De haberse remitido la comunicación a través de mensaje de datos, solicito se acredite la prueba del acuse de recibo del correo electrónico o la constancia expedida por el servidor del correo electrónico, de manera tal, que permita verificar que el mensaje se remitió satisfactoriamente."
- ii. Ante tal solicitud, PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., emitió respuesta fechada al 17 de enero de 2022¹⁰, a través de la cual procedió a informarle a la accionante:

"1. No se concede la petición de la eliminación del reporte.
2. Al ser acreedores actuales de su obligación 5916166100312736 tenemos la responsabilidad de mantener actualizado el reporte ante centrales de información y este solo se realizaría siempre y cuando el deudor acredite el pago de la obligación, y cumpla el término de permanencia que indica el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, Promociones y Cobranzas Beta S.A., procederá a reportar el pago de la obligación y las centrales de información son las encargadas de actualizar el reporte una vez cumpla el periodo de permanencia acorde al concepto de la ley de Borrón y Cuenta Nueva (Ley 2157 de 2021)

2.1. El reporte que es objeto de queja proviene desde que usted entró en cesación de pagos, es decir para enero de 2016 y alcanzando la calificación de Cartera castigada, a partir de entonces, sumo periodos de mora y lo único que se modificó en la obligación fue el acreedor con ocasión a la venta de cartera, este cambio no implicó en sí un nuevo reporte, pues se trató simplemente de una cesión del que se venía haciendo acorde con la transferencia de los créditos efectuada del Banco Davivienda S.A a Promociones y Cobranzas Beta S.A.

2.2. Como se indicó anteriormente el reporte ante centrales de información será actualizado siempre y cuando el titular del crédito acredite el pago total de la obligación.

2.3. El reporte fue realizado por Banco Davivienda S.A y Promociones Y Cobranzas Beta se encargará de actualizarlo siempre y cuando el cliente acredite el pago de la obligación.

2.4. Actualmente se posee la solicitud de productos donde usted autorizo reportar su información ante Centrales de Riesgo con su firma, copia simple de los extractos correspondientes a la obligación 5916166100312736 donde se encuentra la notificación previa al reporte mediante el siguiente párrafo.

¹⁰ Ver archivo "04Anexo", páginas 6-7 del expediente digital.

Si su obligación entra en mora, desde el primer momento Davivienda, con el fin de recaudar las sumas pendientes, realizará gestiones de cobro cuyo costo le será trasladado. Dicho valor variará dependiendo de los días de mora y el tipo de producto, y se liquidará sobre el valor del pago y hasta el valor del saldo vencido. Para mayor información consulte www.davivienda.com

"Lo invitamos a permanecer al día en sus obligaciones. Recuerde que el incumplimiento en sus pagos genera reporte negativo ante los operadores de información. Ley 1266 de 2008". Si entra en mora cualquiera de sus obligaciones, Davivienda podrá acelerar el plazo, es decir, cobrará la totalidad del saldo de la deuda de inmediato sin esperar el cumplimiento del plazo.

Esperamos haber dado una respuesta satisfactoria a su solicitud y le informamos que estaremos atentos a resolver cualquier inquietud u observación relacionada con la actividad de nuestra compañía Promociones y Cobranzas Beta S.A., donde el objetivo primordial es lograr que los clientes del Banco Davivienda tengan sus productos al día."

Solicitó la señora CARMENZA CORREA ASTURILLO, se tutelen sus derechos fundamentales de petición y habeas data y, consecuentemente se ordene a PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A. que, proceda de manera inmediata a eliminar el dato que negativo que pesa en su contra por cuenta de la obligación No 2736 por resultar vulnerador de su derecho fundamental al habeas data y proceda a emitir una respuesta clara y de fondo frente a cada uno de los interrogantes solicitados en el derecho de petición que elevó el 23 de noviembre de 2021.

En relación con la petición elevada por la actora y la respuesta que se suministró a la misma por la entidad encartada, se encontró que, si bien es cierto, PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., previo a iniciar el trámite Constitucional emitió comunicación a través de la cual resolvió la solicitud de la señora CORREA ASTURILLO, dicha respuesta no se torna clara, ni precisa conforme a lo pedido por la interesada, toda vez que, en dicho oficio la entidad accionada se limitó a emitir apreciaciones en lenguaje técnico, poco entendible para la accionante, sin explicársele de manera detallada y clara, los motivos que originaron el reporte ante las centrales de riesgo, teniendo en cuenta que, conforme a lo aducido por aquella, en el mes de agosto de 2021, revisó su historial y en el mismo no se reflejaba el reporte de la obligación que, inicialmente adquirió con el Banco Davivienda y que, con ocasión a la cesión de derechos de crédito que dicha entidad financiera realizó, actualmente se encuentra en cabeza de PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A.

En relación con la respuesta al derecho de petición, la Corte Constitucional en Sentencia T 230 de 2020, indicó:

"4.5.4. Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: **"(i) clara, esto es, inteligible y**

contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente" (se resalta fuera del original).

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.¹¹), dado que, por regla general, existe el "deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado." Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario."

Como consecuencia de lo relatado, avizora esta Judicatura que, persiste la vulneración al derecho fundamental de petición de la actora, toda vez que, como ya se indicó, la respuesta emitida no se realizó con argumentos de fácil comprensión para la peticionaria, por lo que, se concederá el amparo tutelar deprecado y consecuentemente se ordenará a PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A., que, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la notificación del fallo, proceda a emitir respuesta a la petición elevada el 23 de noviembre de 2021, la cual deberá ser clara, congruente, precisa, completa y de fondo, esto es, en los términos trazados por la jurisprudencia Constitucional y en caso de encontrar pretensiones que no son de su competencia, deberá informar lo mismo a la peticionaria

¹¹ Artículo 74 de la Constitución Política: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)"

y proceder a remitir la petición a la entidad encargada, conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015; dicha respuesta deberá ser puesta en conocimiento de la peticionaria en la dirección de notificaciones indicada por aquella en la petición referida.

Ahora, frente a la solicitud de protección del derecho al habeas data, debe señalarse que, la acción de tutela es un mecanismo subsidiario, lo que se traduce en que, al mismo únicamente se puede acudir una vez se hayan agotado los mecanismos ordinarios, o en su defecto, en aras de evitar un perjuicio irremediable; frente a lo anterior, debe señalarse que, en el presente trámite no se avizoró un presunto perjuicio irremediable que se quisiera evitar a través del trámite Constitucional frente al referido derecho.

Igualmente debe señalarse que, respecto a la referida pretensión de ordenar a través de la acción de amparo la eliminación del reporte negativo que pesa sobre la accionante con ocasión a la deuda que, inicialmente adquirió con el Banco Davivienda, el numeral 6 del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, señala un trámite ordinario, así:

“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.”

Con ocasión a lo anterior, una vez verificada la documentación allegada al plenario, no se encontró prueba siquiera sumaria a través de la cual fuera posible establecer que la accionante ya agotó el trámite anteriormente referido, razón por la que no se cumple, frente a tal requerimiento, el requisito de procedibilidad que atañe a la subsidiariedad, situación por la que, se torna improcedente la protección al derecho al habeas data.

Por lo expuesto, el JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE FLORENCIA, CAQUETÁ, administrando Justicia en Nombre de la República y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - TUTELAR el derecho fundamental de petición reclamado por la señora **CARMENZA CORREA ASTURILLO**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO.- En consecuencia, **ordenar a PROMOCIONES Y COBRANZAS BETA S.A.**, que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo, proceda a emitir respuesta a la solicitud elevada por la señora CARMENZA CORREA ASTURILLO el 23 de noviembre de 2021, la cual deberá ser clara, congruente, precisa, completa y de fondo, esto es, en los términos trazados por la jurisprudencia Constitucional y en caso de encontrar pretensiones que no son de su competencia, deberá informar lo mismo a la peticionaria y proceder a remitir la petición a la entidad encarga, conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015; dicha respuesta deberá ser puesta en conocimiento de la peticionaria en la dirección de notificaciones indicada por aquella en la petición referida.

TERCERO. - De no ser impugnado el presente fallo, **REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión. (Decreto 2591 de 1991, art. 31).

CUARTO. - Notifíquese esta sentencia por el medio más expedito a las partes.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**JUAN CARLOS CHURTA BARCO**

Juez

Firmado Por:**Juan Carlos Churta Barco****Juez****Juzgado Municipal****Penal 003 Control De Garantías****Florencia - Caqueta**

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:

a38d89a94ce1a9cea5decdac28bff66a0716345aeb29c20e1f125d7cbc4bd6f

4

Documento generado en 18/03/2022 09:29:01 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente

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