**HABEAS DATA / PROCEDENCIA TUTELA / SUBSIDIARIEDAD**

el numeral 6° de la parte II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, señala que “[S]in 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 (…)”. Y es precisamente eso lo que acá sucede, pues el objetivo de esta tutela no es controvertir la obligación que generó el reporte negativo, asunto que sí sería del resorte del juez ordinario, sino las irregularidades en que se incurrió a la hora de hacer ese reporte…

**HABEAS DATA / COMUNICACIÓN PREVIA AL TITULAR / OMISIÓN / EFECTOS**

… la presunta omisión en la comunicación preliminar de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 que, en lo pertinente, reza: 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… PARÁGRAFO…: El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente.

**HABEAS DATA / NOTIFICACIÓN AL TITULAR / ES VÁLIDO CUALQUIER MEDIO TECNOLÓGICO**

… baste decir que la suposición que esgrime la accionada, sin respaldo probatorio, es insuficiente para concluir que no fue el accionante quien envió el derecho de petición cuya contestación de fondo, inclusive, ruega mediante esta acción de tutela; y en relación con lo segundo, la Sala encuentra que el correo electrónico al que se remitió el derecho de petición… es uno de aquellos habilitados por la empresa para comunicarse con los ciudadanos… Sobre ello vale la pena recordar lo que enseña la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020, sobre el deber de atender las peticiones que se formulen mediante las TIC, y cuya conclusión, es que: “siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL PEREIRA**

**SALA CIVIL-FAMILIA**

**ST2-0448-2023**

Magistrado Ponente: **Jaime Alberto Saraza Naranjo**

Asunto Sentencia de tutela en segunda instancia

Accionante Brayan Danilo Ufre Espinel

Accionados Experian Colombia S.A. (Data Crédito) y otros

Procedencia Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Pereira

Radicación 66001310300420230020601

Temas Habeas data

Acta número 568 del 24 de octubre de 2023

**VEINTICUATRO (24) DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS (2023)**

Decide la Sala la impugnación elevada contra la sentencia proferida el 8 de septiembre de 2023, por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Pereira, en esta **acción de tutela** formulada por **Brayan Danilo Ufre Espinel** contra la **Superintendencia de Industria y Comercio, Contacto Solutions S.A.S., Experian Colombia S.A. (Data Crédito)** y **Trans Unión Colombia (Cifin)**.

**1. ANTECEDENTES**

1.1. Contó el demandante que, el 21 de julio de 2023, presentó ante Contacto Solutions S.A.S., una reclamación para que le sea eliminado un reporte negativo en las centrales de riesgo, en el entendido de que “*la fuente*” no realizó en debida forma el requerimiento de que trata el inciso 3° del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, sin embargo, la entidad se negó a hacerlo; además, no contestó de manera completa su petición.

Pidió, entonces, que se les ordene a Contacto Solutions S.A.S. y a las centrales de riesgo eliminar la información negativa que reposa allí, y a la SIC, por su parte, que *“(…) ejerza la función de vigilancia de que trata el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 e imponga a Contacto Solutions S.A.S. las sanciones a que haya lugar”.[[1]](#footnote-1)*

1.2. En primera instancia se dio impulso a la acción con auto del 28 de agosto de 2023.[[2]](#footnote-2)

1.3. TransUnion – CIFIN S.A.S., adujo su falta de legitimación en la causa por pasiva dado que el derecho de petición al que se alude en la acción de tutela no fue presentado ante esa entidad.

Explicó que actúa como operador, entonces *“(…) recibe de las entidades que contratan con ésta y que actúan en calidad de Fuentes de Información, el reporte de los datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los Usuarios, que son Entidades pertenecientes a los diferentes sectores de la economía, tales como el sector financiero, real, de telecomunicaciones, solidario y asegurador (…)”*, pero que no es responsable de la veracidad de los datos que reportan las *“Fuentes de la información”*.

Agregó que el accionante está reportado por Contacto Solutions Ltda., por una obligación en mora desde el 13 de octubre de 2023, y que, *“(…) en su condición de Operador debe limitarse a actualizar los datos, conforme sean reportados por las Fuentes.”[[3]](#footnote-3)*

1.4. Contacto Solutions S.A.S., aseguró que no recibió en los correos electrónicos que aparecen en su certificado de existencia y representación legal, el derecho de petición que el accionante dice haberle remitido; cuestionó que hubiera sido el accionante quien remitió la solicitud, porque fue remitida desde un correo electrónico destinado para emitir de forma masiva.

Agregó que, aunque el derecho de petición no arribó a sus bandejas de entrada, en todo caso lo contestó de fondo el 29 de agosto de 2023, y aseguró que *“(…) es completamente improcedente que se le cuestione por una notificación que no realizó y, estima importante hacer hincapié en aclarar que, no la realizó justamente porque no era la acreedora de la obligación en el momento en que la misma configuró el estado de mora. Conllevando, por supuesto, a generar su reporte primigenio negativo antecedido por la citada notificación previa la cual fue realizada por la entidad originadora, es decir, BANCOSERFINANZA S.A.”.*

Finalmente explicó que, si bien no se tiene prueba de esa primigenia notificación, si cuenta con evidencia de la notificación de la cesión del crédito al deudor, en la cual a él se le informó que contaba con un plazo de 20 días para ponerse al día con la obligación.[[4]](#footnote-4)

1.5. Experian Colombia S.A. – Datacrédito, hizo saber que la accionante tiene una *“(…) obligación identificada con el número 005970701 reportada por CONTACO SOLUTIONS SAS (CONTACTO SOL ORIG SERFINANZ), se encuentra registrada ante este operador de la información en estado abierta, vigente y como CARTERA CASTIGADA”;* aseguró que la eliminación de ese dato depende de la fuente. En ese orden de ideas, invocó su falta de legitimación en la causa por pasiva.[[5]](#footnote-5)

1.6. Sobrevino el fallo de primer grado en el que se declaró improcedente el amparo por inexistencia fáctica, comoquiera que se pudo *“(…) determinar que la petición fue enviada al correo electrónico: protecciondedatos@contactosolutions.com, sin embargo, los correos que registra la entidad en el certificado de existencia y representación legal corresponden a los siguiente:* *solucionescontables.bpo@gmail.com* *y* *gestión.contractual@contactossolutions.com**.”[[6]](#footnote-6)*

1.7. Impugnó el actor, afirmado que *“(…) radicó la petición en buzón electrónico distinto al destinado para recibir PQR la empresa Contacto Solutions (…)”*, además, hay un documento que aparece en el portal web de esa empresa sobre política de tratamiento y protección de datos personales, en el que se establece que las solicitudes deben ser radicadas mediante el correo electrónico protecciondedatos@contactosolutions.com.[[7]](#footnote-7)

**2. CONSIDERACIONES**

2.1. Desde 1991, con la entrada en vigencia de la Constitución Política, el constituyente incluyó en el derecho positivo nacional la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario destinado a la protección de los derechos fundamentales de las personas, por parte de los jueces, cuando quiera que ellos se hallen amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de una autoridad, o de un particular en ciertos eventos.

Acude en esta oportunidad el señor Ufre Espinel, en procura de la protección de su derecho fundamental al *habeas data*, presuntamente vulnerado por las autoridades accionadas, por un reporte negativo que aparece en las centrales de riesgo financiero.

2.2. En lo que respecta a los requisitos generales de procedencia de la acción de tutela se tiene lo siguiente:

La legitimación por activa se cumple en relación con el demandante como titular de la información reportada en las centrales de riesgos cuya corrección se ruega, además, él elevó la respectiva petición ante Contacto Solutions S.A.S.

Por pasiva se supera respecto de esa entidad por ser la receptora de la solicitud y por ser la encargada de adelantar las gestiones ante las centrales de riesgos para la eliminación deprecada (Núm. 1°, 2° y 3°, Art. 8°, Ley 1266 de 2008). En ese orden de ideas, los demás accionados carecen de legitimación en la causa por pasiva, por lo cual se adicionará el fallo para declarar improcedente la demanda respecto de ellos.

También está satisfecha la inmediatez, dado que la petición se radicó el 21 de julio de 2023[[8]](#footnote-8), y como no hubo respuesta, se radicó esta tutela, oportunamente, el 28 de agosto siguiente[[9]](#footnote-9).

Y lo mismo sucede con la subsidiariedad porque esta es una acción de tutela para la protección al derecho fundamental al *habeas data* (Art. 15 CN), frente a lo cual *“(…) la Corte ha señalado que la acción de tutela es el mecanismo judicial procedente para solicitar la supresión de información contenida en bases de datos, siempre y cuando, el interesado lo haya solicitado previamente ante el sujeto responsable de su administración[[10]](#footnote-10), conforme lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012”[[11]](#footnote-11).* Y en este asunto la accionante elevó la respectiva solicitud[[12]](#footnote-12).

Además, el numeral 6° de la parte II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, señala que “*[S]in 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 (…)”.* (se subraya).

Y es precisamente eso lo que acá sucede, pues el objetivo de esta tutela no es controvertir la obligación que generó el reporte negativo, asunto que sí sería del resorte del juez ordinario[[13]](#footnote-13), sino las irregularidades en que se incurrió a la hora de hacer ese reporte; específicamente en la presunta omisión en la comunicación preliminar de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 que, en lo pertinente, reza:

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 esta aún no haya sido resuelta.

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo**. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente**. (Destaca la Sala)

Y por último vale la pena recordar que “*El derecho al* ***habeas data*** *está instituido en el artículo 15 de la Constitución, según el cual “[t]odas las personas 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”.* Y además que *“(…) ante el robustecimiento del poder informático -característico de la sociedad de información-, el habeas data surge como un cuerpo normativo singular orientado a proteger las libertades individuales”[[14]](#footnote-14).*

2.3. Superado lo anterior sigue el análisis del caso concreto en el que está probado lo siguiente:

(i) El accionante adquirió con el Banco Serfinanza S.A., el 30 de abril de 2016, respecto del cual entró en mora desde el 31 de enero de 2017[[15]](#footnote-15); por esa mora, el accionante fue reportado en las centrales de riesgo.

(ii) La deuda fue endosada en favor de la sociedad Contacto Solutions S.A.S.[[16]](#footnote-16)

(iii) Aparece un oficio del 6 de diciembre de 2023, mediante el cual Contacto Solutions S.A.S. le informa al deudor que le ha sido cedido su crédito y que, por lo tanto, es la única acreedora; allí le da instrucciones para ponerse al día con el saldo pendiente y le indicó que[[17]](#footnote-17):

3. Así mismo, le recordamos que BANCO SERFINANZA S.A. como su anterior acreedor y, por tanto, por haber ostentado la calidad de fuente de información financiera de acuerdo con lo indicado en la ley 1266 de 2008 y el Decreto 2952 de 2010, lo(a) venía reportando ante las Centrales de Información Financiera respecto al comportamiento crediticio de la(s) obligación(es) mencionadas. Por lo anterior, CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. en su calidad de nuevo acreedor, le adjunta el estado de su obligación, con el fin que pueda validar la información reportada y/o ponerse al día con la misma, para lo cual cuenta con un plazo de veinte (20) días calendario transcurridos a partir de la fecha el recibo de esta comunicación.

4. Vencido el plazo señalado sin que se efectúe el pago o realice alguna observación con relación al estado del reporte de esta, CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. **dará continuidad al reporte de su comportamiento crediticio ante los Operadores de Información Financiera en el estado en que se encuentre**, en los cuales permanecerá durante el tiempo que indica la ley.

Para acreditar la notificación de ese oficio al deudor, Contacto Solutions S.A.S. allegó un archivo de Excel, en el que aparece que fue entregado el 6 de diciembre de 2022 al correo electrónico brayan-ufre2010@hotmail.com[[18]](#footnote-18), sin embargo, en ese archivo no aparece la constancia de envío desde un correo electrónico en particular, y menos una evidencia de entrega, además, al correo al que se remitió no es el que el deudor reportó en el pagaré al momento de adquirir el crédito[[19]](#footnote-19).

(iv) El 21 de julio de 2023, desde el correo abogadolegal007@hotmail.com, el accionante remitió un derecho de petición a Contacto Solutions S.A.S., al correo electrónico protecciondedatos@contactosolutions.com, solicitando información sobre su crédito y, en concreto la *“(…) ELIMINACION DE REPORTES NEGATIVOS ANTE CENTRALES DE RIESGO, tomando como referente que no se realizó el requerimiento previo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008”[[20]](#footnote-20).*

(v) Contacto Solutions S.A.S., el 29 de agosto de 2023, cuando estaba en trámite este juicio, le notificó al accionante una respuesta en la que le suministró la información relacionada con su crédito, y no accedió a la eliminación del reporte reclamada.[[21]](#footnote-21) Ese oficio fue notificado desde el correo electrónico protecciondedatos@contactosolutions.com con destino a los correos electrónicos, habeasdatalegal777@hotmail.com y abogadolegal007@hotmail.com[[22]](#footnote-22).

De frente a ese derrotero, es criterio de la Sala que la sentencia impugnada debe ser revocada, porque Contacto Solutions S.A.S., no pudo desvirtuar la vulneración al derecho al habeas data del que es titular el señor Ufre Espinel.

Así se afirma porque no hay evidencia de que, en su momento, Banco Serfinanza S.A., hubiera notificado realización de *“la comunicación previa al titular de la información”*, antes de hacer el reporte negativo ante las centrales de riesgo, y tampoco hay prueba contundente de que al deudor se le hubiera notificado el oficio mediante el cual se le informaba sobre la cesión de la obligación.

Si la notificación de esto último hubiera quedado acreditada la situación sería distinta, porque en dicho comunicado, de conformidad con lo reglado en la Ley 1266 de 2008, se le concedía al deudor el plazo de 20 días para validar la información reportada o saldar el crédito, so pena de dar *“(…) continuidad al reporte de su comportamiento crediticio ante los Operadores de Información Financiera”*; sin embargo, como quedó dicho en el recuento cronológico que se hizo antes, fue insuficiente lo anexado al expediente para demostrar la efectiva notificación de dicha comunicación.

Así las cosas, Contacto Solutions S.A.S., actual acreedora de la deuda, y facultada para hacer los reportes en las centrales de riesgo, está obligada a *“(…) retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente.”* (Pár., Artículo 12., Ley 1266 de 2008).

Ahora bien, alega Contacto Solutions S.A.S., por una parte, que el correo electrónico del que se le remitió el derecho de petición podría no ser del accionante, dado que aquel es uno de aquellos *“destinado para emitir de forma masiva”,* y por otra, que esa misiva le fue enviada a unos correos que no son los que aparecen en su certificado de existencia y representación legal.

Frente a lo primero baste decir que la suposición que esgrime la accionada, sin respaldo probatorio, es insuficiente para concluir que no fue el accionante quien envió el derecho de petición cuya contestación de fondo, inclusive, ruega mediante esta acción de tutela; y en relación con lo segundo, la Sala encuentra que el correo electrónico al que se remitió el derecho de petición: protecciondedatos@contactosolutions.com, es uno de aquellos habilitados por la empresa para comunicarse con los ciudadanos, en efecto, desde allí se remitió, el pasado 29 de agosto, la respuesta al derecho de petición del accionante.

Sobre ello vale la pena recordar lo que enseña la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020, sobre el deber de atender las peticiones que se formulen mediante las TIC, y cuya conclusión, es que:

“4.5.6.1.5. En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tantos físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. **En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que** **cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición**. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.” (Destaca la Sala)

Así las cosas, se le ordenará a la sociedad Contacto Solutions S.A.S, la que hoy en día tiene la posibilidad de hacer los reportes en las centrales de riesgo, agotar las actividades necesarias para eliminar de manera perentoria el reporte negativo que se hizo del accionante y, en el evento de querer realizarlo nuevamente, proceder al tenor de la citada norma, enviando el correspondiente aviso.

2.4. Finalmente, la accionante plantea como pretensión, que se le ordene a la SIC ejercer su función de vigilancia frente a Contacto Solutions S.A.S. para que se le impongan a esa entidad las sanciones a que haya lugar, frente a ello baste decir que es un reclamo palmariamente improcedente, pues se refiere a un asunto que desborda la órbita de protección de la acción de tutela y que debe ser ventilado por la demandante, ante las autoridades que estime competentes. Como ello no fue motivo de pronunciamiento en el fallo de primer grado, se adicionará para declarar improcedente esa solicitud.

**3. DECISIÓN**

Por lo expuesto, el **Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira**, **Sala Civil Familia**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **REVOCA** el fallo impugnado, en su lugar, se concede la protección al derecho al *habeas data* del accionante y, en consecuencia:

(i) Se le **ORDENA** a **Contacto Solutions S.A.S.** por medio de su representante legal, o quien haga sus veces que, en un término de 48 horas contadas a partir de la notificación de este fallo, agote las actuaciones necesarias para eliminar el reporte negativo que tiene al accionante, en las centrales de riesgo Cifin S.A.S. - TransUnion y Experian Colombia S.A. - Datacrédito, sin perjuicio de que, en el evento de querer realizarlo nuevamente, proceda como aquí se ha indicado.

Se **ADICIONA** un numeral así:

(ii)Se **DECLARA IMPROCEDENTE** la pretensión tendiente a que se le ordene a la SIC ejercer su función de vigilancia frente a Contacto Solutions S.A.S. imponiéndole las sanciones a que haya lugar.

Notifíquese esta decisión a las partes y demás interesados, en la forma prevista en el artículo 5º del Decreto 306 de 1992; oportunamente remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

 Los Magistrados,

**JAIME ALBERTO SARAZA NARANJO**

**CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS**

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

1. Documento 002., C. 1. [↑](#footnote-ref-1)
2. Documento 004., C. 1. [↑](#footnote-ref-2)
3. Documento 006., C. 1. [↑](#footnote-ref-3)
4. Documento 011., C. 1. [↑](#footnote-ref-4)
5. Documento 023., C. 1. [↑](#footnote-ref-5)
6. Documento 028., C. 1. [↑](#footnote-ref-6)
7. Documento 030., C. 1. [↑](#footnote-ref-7)
8. Documento 003., C. 1. [↑](#footnote-ref-8)
9. Documento 001., C. 1. [↑](#footnote-ref-9)
10. Sentencias T-176A de 2014, y T-490 de 2018, entre otras. [↑](#footnote-ref-10)
11. Sentencia T-509/20 [↑](#footnote-ref-11)
12. Pág. 5, Documento 02., C. 1. [↑](#footnote-ref-12)
13. Así lo explicó esta Corporación en la sentencia TSP. ST2-263-2021. [↑](#footnote-ref-13)
14. Sentencia T-041 de 2020. [↑](#footnote-ref-14)
15. Documento 011., C. 1. [↑](#footnote-ref-15)
16. Documento 016., C. 1. [↑](#footnote-ref-16)
17. Documento 017., C. 1. [↑](#footnote-ref-17)
18. Documento 018., C. 1. [↑](#footnote-ref-18)
19. Documento 020., C. 1. [↑](#footnote-ref-19)
20. Documento 003., C. 1. [↑](#footnote-ref-20)
21. Documento 011., C. 1. [↑](#footnote-ref-21)
22. Pág. 4., Documento 013., C. 1. [↑](#footnote-ref-22)