El siguiente es el documento presentado por el Magistrado Ponente que sirvió de base para proferir la providencia dentro del presente proceso. El contenido total y fiel de la decisión debe ser verificado en la respectiva Secretaría.

Asunto Acción de tutela – Segunda instancia

Origen Juzgado Segundo Civil del Circuito de Pereira

Accionante Silvana Paola Velásquez Beleño

Accionados Superintendencia Financiera de Colombia, Banco Davivienda S.A., Experian Colombia S.A. -Data Crédito- y Cifin S.A.S. -Trans Unión-

**TEMAS: HÁBEAS DATA/ DERECHO DE PETICIÓN / INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN / TUTELA PREMATURA / SE SOLICITÓ DESPUÉS DE HABERSE CORREGIDO EL REGISTRO / Y ANTES DE VENCER EL TÉRMINO PARA CONTESTAR.**

… la queja constitucional se plantea, al amparo del artículo 86 de la Constitución Política, frente a las entidades accionadas por supuestamente mantener un registro negativo en centrales de riesgo…

En una primera petición…, la actora solicitó al Banco Davivienda… la eliminación de reportes negativos ante centrales de riesgo, al no haberse surtido el trámite establecido en la Ley 1266 de 2008.

En respuesta del 08 de marzo de este año, la citada entidad bancaria informó que la notificación del estado de la deuda fue realizada por intermedio de los extractos enviados al correo electrónico de la peticionaria, pero que al carecer de “acuse de envío” de los mismos se efectuó reporte “quedando en estado “al día” a corte de febrero 2023

A través de una segunda petición…, la demandante requirió al Banco Davivienda para que eliminara aquel reporte negativo y no simplemente lo actualizara como deuda al día “por cuanto eso no es lo que consagra la ley estatutaria de borrón y cuenta nueva” …

… se infiere que desde el 08 de marzo del año en curso, el Banco Davivienda realizó el procedimiento de rigor para levantar el reporte negativo que tenía la accionante, lo cual fue corroborado por las entidades operadoras de las centrales de riesgo en los informes que cada una rindió ante la primera sede, luego, tal como allí se dedujo, para antes de que fuera promovida la acción de tutela (29 de marzo de 2023 ) no existía inscripción que afectara el hábeas data de la accionante y, por lo mismo, el amparo se sustentó en situaciones de hecho que no corresponden con la realidad…

… es preciso señalar que si bien en… la demanda se expresó que la segunda de aquellas solicitudes no había obtenido respuesta alguna por parte del Banco Davivienda, tampoco se puede edificar frente a esa circunstancia la lesión al derecho a realizar peticiones respetuosas, toda vez que como ha quedado demostrado, tal reclamación se presentó el 12 de marzo de este año y la tutela se interpuso 29 siguiente, es decir cuando no había vencido el término de quince días, impuesto por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 para que la entidad resolviera de fondo sobre esa queja…

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

****

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE DISTRITO JUDICIAL**

**DISTRITO DE PEREIRA**

**SALA DE DECISIÓN CIVIL – FAMILIA**

Magistrado sustanciador: Carlos Mauricio García Barajas

Sentencia ST2-0214-2023

Acta número 317 de 30-06-2023

**Pereira, treinta (30) de junio de dos mil veintitrés (2023)**

**ASUNTO**

Procede la Sala a resolver la impugnación interpuesta por la parte demandante contra el fallo proferido el 14 de abril pasado, dentro de la acción de tutela de la referencia.

**ANTECEDENTES**

**1.** Expuso la demandante que elevó sendas reclamaciones, por conducto de la Superintendencia Financiera, al Banco Davivienda con el objeto de que se eliminaran los reportes negativos que tiene a su nombre en las centrales de riesgo, tomando como referencia que la citada entidad bancaria omitió realizar en adecuada forma los requerimientos de que trata el inciso 3º del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, pues en este caso, además, la obligación no supera el 15% de un salario mínimo legal vigente.

Sin embargo, Davivienda insiste en mantener dicha información negativa y se limitó a *“actualizar el estado de la obligación colocándola al día, pese a que el legislador previó algo totalmente contrario”*. Agregó que “*frente a la solicitud de reconsideración de la respuesta inicial, no hubo pronunciamiento alguno por parte del Banco Davivienda”.*

Para obtener la protección de sus derechos al hábeas data y al debido proceso, solicita se ordene a las demandadas retirar aquel reporte negativo de las centrales de riesgo y que por parte de la Superintendencia Financiera se imponga al Banco Davivienda las sanciones a que haya lugar[[1]](#footnote-2).

**2. Trámite:** Por auto del 29 de marzo último, el despacho de primera instanciaadmitió el conocimiento de la acción.

CIFIN S.A.S. y Experian Colombia S.A. refirieron que esas entidades, en su calidad de operadoras, se encargan de realizar los reportes que le remitan las fuentes de información, sin que sean responsables de la veracidad o calidad de los datos que registren esas últimas. Agregaron que en sus sistemas no aparece inscripción negativa a nombre de la accionante[[2]](#footnote-3).

La Superintendencia Financiera de Colombia manifestó que las entidades que deben atender las reclamaciones son aquellas causantes del presunto perjuicio, al contar con la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero.

Adicionalmente, que esa Superintendencia ha puesto a disposición herramienta tecnológica que sirve de enlace entre las entidades y los consumidores financieros para la interposición de quejas, sistema al cual acudió la actora para dirigirse al Banco Davivienda por intermedio de los trámites 1391677781022420254 del 02 de marzo de 2023 y 1391678659336547158 del 12 de marzo de 2023, y frente a la última por *“Oficio No. 2023032899-000-000 del 30 de marzo de 2023, se requirió a la entidad BANCO DAVIVIENDA S.A., remitir copia de la respuesta a la citada queja (…) procedimientos establecidos en el SAC para la atención de queja, en especial para la recepción, entrega de la respuesta. La respuesta que en su momento expidan la entidad vigilada será objeto de revisión por parte de esta Superintendencia, a efectos de determinar si su contenido satisface los requisitos dispuestos por la Circular Básica Jurídica – Circular 029 de 2014 o si por el contrario resulta procedente adelantar alguna actuación adicional”[[3]](#footnote-4).*

El Banco Davivienda indicó que en comunicación del 08 de marzo de año en curso se brindó respuesta de fondo a la petición elevada por la actora, en la cual se le informó sobre la eliminación del dato negativo para la obligación 06600323010527924, *“debido a que no contamos con el acuse de entrega de la notificación previa al reporte negativo”.* Empero dicho crédito se encuentra en mora y por lo mismo *“pasados 20 días de la comunicación y si no se recibe pago alguno el reporte negativo nuevamente se verá reflejado ante centrales de riesgo”[[4]](#footnote-5)*.

**3. Sentencia impugnada:** El juzgado de primera sede declaró la improcedencia del amparo tras considerar que según lo informado por el Banco Davivienda el reporte negativo que aparecía en las centrales de riesgo fue eliminado, al no contar con el acuse de recibido del requerimiento previo que exige la ley, circunstancia que fue corroborado por CIFIN S.A.S. y Experian Colombia S.A. luego la súplica relativa a la eliminación de aquel reporte, fue resuelta antes de la interposición del amparo. Así mismo la solicitud sobre la imposición de sanciones contra aquella entidad bancaria debe ser formulada ante la Superintendencia Financiera y no por medio de la acción de tutela[[5]](#footnote-6).

**4. Impugnación:** La actora insistió en que el Banco accionado no dio estricto cumplimiento al parágrafo 2° del artículo 3° de la Ley 2157 de 2021, pues no agotó en debida forma los dos requerimientos previos al reporte negativo, al tratase de obligación inferior al 15% de un salario mínimo legal mensual. Así mismo en vez de eliminar dicho registro, a lo único que procedió la entidad bancaria fue actualizarlo a positivo, mas *“transcurridos 20 días la obligación volverá a figurar en estado castigado (…) Entonces, el hecho de que aparezca la obligación AL DÍA, no significa que haya cesado la vulneración alegada”*[[6]](#footnote-7).

**CONSIDERACIONES**

**1.** En el caso concreto la queja constitucional se plantea, al amparo del artículo 86 de la Constitución Política, frente a las entidades accionadas por supuestamente mantener un registro negativo en centrales de riesgo, a pesar de que no se cumplió el trámite legal previo para ese efecto.

Frente a esa situación, el juzgado de conocimiento consideró que, de conformidad con lo demostrado, la actora no cuenta con reporte negativo alguno en esas centrales. La recurrente insistió en la ausencia de cumplimiento de los requisitos legales para realizar aquella inscripción y que el proceder del Banco Davivienda fue el de actualizar a positivo su estado de deuda, más no de eliminar el registro como correspondía, por lo que con posterioridad volverá a figurar tal novedad en las centrales de riesgo.

De conformidad con lo anterior, el problema jurídico consiste en determinar si resulta procedente la acción de amparo para dirimir tal controversia y, en caso positivo, si las entidades accionadas lesionaron los derechos fundamentales de la demandante.

**3.** La citada señora está legitimada en la causa por activa, al ser la persona que elevó las solicitudes concernientes a su reporte en centrales de riesgo. También está legitimada por pasiva el Banco Davivienda como entidad acreedora de la obligación contratada por la actora y que, en consecuencia, es la encargada de realizar dichos registros (fuente de información), así como de brindar respuesta a aquellas peticiones.

En cambio, dicha facultad no les asiste a la Superintendencia Financiera de Colombia, a Experian Colombia S.A. y a Cifin S.A.S., entidades que tienen, respectivamente, funciones de vigilancia y de publicación de los reportes correspondientes, las cuales, como tal, no guardan relación directa con la lesión de derechos aquí invocada, al quedar claro que es el Banco Davivienda el único responsable de aquella información.

**4.** Las pruebas documentales incorporadas al expediente, dan cuenta de los siguientes hechos:

**4.1.** En una primera petición, que recibió el número 1391677781022420254, la actora solicitó al Banco Davivienda, entre otras cosas, la eliminación de reportes negativos ante centrales de riesgo, al no haberse surtido el trámite establecido en la Ley 1266 de 2008[[7]](#footnote-8).

**4.2.** En respuesta del 08 de marzo de este año, la citada entidad bancaria informó que la notificación del estado de la deuda fue realizada por intermedio de los extractos enviados al correo electrónico de la peticionaria, pero que al carecer de “acuse de envío” de los mismos se efectuó reporte *“quedando en estado “al día” a corte de febrero 2023, sin vectores de mora y calificación individual en “A.””.*

De otro lado, “*el envío de esta comunicación es válido para efectos de cumplimiento de la Ley “Hábeas Data” artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. “… si su obligación se encuentra en mora, Davivienda realizará el reporte a las centrales de riesgo pasados 20 días calendario a partir de la fecha de envío de esta comunicación. Evite un reporte negativo (Art. 12, Ley 1266 de 2008)” (…) por lo que pasados 20 días, en el caso de no recibir el pago, el reporte nuevamente se verá reflejado, quedando enterada tal como lo dispone el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008”*[[8]](#footnote-9).

**4.3.** A través de una segunda petición, radicada con el número 1391678659336547158, la demandante requirió al Banco Davivienda para que eliminara aquel reporte negativo y no simplemente lo actualizara como deuda al día *“por cuanto eso no es lo que consagra la ley estatutaria de borrón y cuenta nueva”.* Agregó que con la respuesta del 08 de marzo de 2023, se pretende agotar el requisito previo al reporte negativo en desconocimiento del parágrafo del artículo 6º de la Ley 2157 de 2021. Adicionalmente, al tratarse de una obligación cuyo capital inicial es menor al 15% de un salario mínimo legal mensual vigente, el requerimiento previo debe hacerse en sendas ocasiones[[9]](#footnote-10)*.*

**4.4.** Sobre la fecha de presentación de las citadas solicitudes la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuyo portal se elevaron para ser redirigidas al Banco Davivienda, hizo constar que la primera (1391677781022420254) fue radica el 02 de marzo de 2023, mientras que la segunda (1391678659336547158) el 12 de marzo siguiente.

**4.5.** Según lo informado por Experian Colombia S.A. y a Cifin S.A.S., la accionante no cuenta con registro negativo alguno en esas centrales de riesgo[[10]](#footnote-11).

**5.** La primera conclusión que se desprende del anterior recuento probatorio, es que la acción constitucional resulta procedente como quiera que al haber realizado la actora solicitud previa para obtener la eliminación del supuesto reporte negativo que figuraba en su contra en las centrales de riesgo, se colma el requisito jurisprudencial aplicado respecto de la protección, por esta vía excepcional, del derecho al hábeas data[[11]](#footnote-12).

De igual manera, al estar involucrado el derecho a realizar peticiones respetuosas, la tutela se convierte en el mecanismo por excelencia para ventilar la controversia.

También se satisface el presupuesto de la inmediatez, en consideración a que las solicitudes de eliminación de aquellos reportes datan del mes de marzo de este año, por lo que desde esa fecha, aún no han transcurrido más de seis meses, lapso que, en principio, se considera proporcional para acudir al amparo.

**6.** De la valoración de aquellas pruebas también se infiere que desde el 08 de marzo del año en curso, el Banco Davivienda realizó el procedimiento de rigor para levantar el reporte negativo que tenía la accionante, lo cual fue corroborado por las entidades operadoras de las centrales de riesgo en los informes que cada una rindió ante la primera sede, luego, tal como allí se dedujo, para antes de que fuera promovida la acción de tutela (29 de marzo de 2023[[12]](#footnote-13)) no existía inscripción que afectara el hábeas data de la accionante y, por lo mismo, el amparo se sustentó en situaciones de hecho que no corresponden con la realidad, pues, al margen del inadecuado trámite que surtió el Banco Davivienda para realizar aquel reporte negativo, lo cierto es que para el momento en que se propuso la demanda ya se había realizado la correspondiente corrección.

Tampoco se podría estructurar la lesión del citado derecho, a partir del nuevo reporte negativo que eventualmente se realizara en centrales de riesgo, pues ello constituía un hecho futuro e incierto, para lo cual no está diseñada la acción de tutela, por ser su propósito el de remediar lesiones actuales a derechos fundamentales. Aquello se sustenta en el hecho de que no resulta posible establecer que ineludiblemente la actuación desembocara en aquel registro negativo, ya que bien podía la demandante saldar la deuda pendiente, llegar a un acuerdo de pago, o el mismo Banco no realizar ese reporte por cualquier otra causal, o realizar el segundo requerimiento que, alude la accionante, debe hacérsele.

De igual forma las restantes inconformidades que tiene la actora con el trámite ejecutado por el Banco Davivienda, esto es lo relativo a la actualización del reporte a positivo, cuando se ha debido proceder a su eliminación, y el supuesto incumplimiento de los requisitos legales para realizar la nueva inscripción en centrales de riesgo, no han sido resueltas por esa entidad, tal como en seguida se analizará, luego es pertinente que primero esa autoridad defina lo relativo, para poder, en sede de tutela, desatar de fondo aquellos reproches.

**7.** Siguiendo el anterior hilo conductor, es preciso señalar que si bien en el hecho cuarto de la demanda se expresó que la segunda de aquellas solicitudes no había obtenido respuesta alguna por parte del Banco Davivienda, tampoco se puede edificar frente a esa circunstancia la lesión al derecho a realizar peticiones respetuosas, toda vez que como ha quedado demostrado, tal reclamación se presentó el 12 de marzo de este año y la tutela se interpuso 29 siguiente, es decir cuando no había vencido el término de quince días, impuesto por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 para que la entidad resolviera de fondo sobre esa queja, pues entre uno y otro extremo temporal apenas habían transcurrido doce días.

Por tanto, la actora actuó de manera prematura para solicitar el amparo constitucional del derecho de petición, es decir, sin antes esperar que se configurara su lesión.

**8.** En estas condiciones, al haberse sustentado el amparo en circunstancias de hecho inexistentes para el momento en que se propuso, se imponía su declaratoria de improcedencia por inexistencia fáctica y como a similar desenlace arribó el fallo recurrido, se confirmará.

Por lo expuesto, la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Pereira, Risaralda, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Se CONFIRMA la sentencia impugnada, de fecha y procedencia ya indicadas.

**SEGUNDO:** Notificar a las partes lo aquí resuelto en la forma más expedita y eficaz posible. Comuníquese de igual forma al Juzgado de primera instancia.

**TERCERO:** Enviar oportunamente, el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Los Magistrados

**CARLOS MAURICIO GARCÍA BARAJAS**

**DUBERNEY GRISALES HERRERA**

(Ausente con causa justificada)

**EDDER JIMMY SANCHEZ CALAMBAS**

1. Archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-2)
2. Archivos 06 y 08 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-3)
3. Archivo 07 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-4)
4. Archivo 09 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-5)
5. Archivo 05 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-6)
6. Archivo 11 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-7)
7. Folios 07 a 13 del archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-8)
8. Folio 01 y 02 del archivo 02 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-9)
9. Archivo 07 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-10)
10. Archivos 06 y 08 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-11)
11. Corte Constitucional sentencias T-167 de 2015 y T-139 de 2017 y ST2-263-2021 de esta Sala [↑](#footnote-ref-12)
12. Archivo 01 del cuaderno de primera instancia [↑](#footnote-ref-13)