



Juzgado Primero Civil Municipal de Sogamoso

Sogamoso, trece (13) de agosto de dos mil diecinueve (2019)

ACCION : TUTELA.
ACCIONANTE : MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA
ACCIONADO : BAYPORT COLOMBIA S.A.
RADICACIÓN : 157594003001-2019-0265-00

Se pronuncia el Despacho acerca de la acción de tutela formulada por la señora MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA quien se identifica con C.C. N° 23.251.824 contra BAYPORT COLOMBIA S.A., por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición.

I.- LA DEMANDA.

Afirma la accionante que adquirió en crédito de libranza ante la entidad accionada por el valor de \$7.200.000, del cual se le hizo su primer descuento el 31 de julio de 2013, a un término de 60 meses, por una cuota de 239.256 mensuales.

Indica que por nomina se le realizaron descuentos hasta el 31 de octubre de 2015, es decir se le descontaron 28 cuotas.

Manifiesta que JURISCOOP LTDA, se le concedió un préstamo para recoger la deuda a BAYPORT, con un interés más bajo, por lo que lo tomó y procedió a cancelar el cedente adeudado a BAYPORT que para en el mes de noviembre de 2015, correspondía al valor de \$5.011.986 según la tabla de amortización expedida por la entidad accionada.

Expresa que con el crédito otorgado por JURISCOOP LTDA, canceló el día 13 de octubre de 2015, la suma de \$5.012.000, consignación que fue aceptada por la central como consta en el formato de transacciones caja N° 74964827.

Menciona que desde la fecha referida 13 de octubre de 2015, ha venido solicitando a BAYPORT, el Paz y Salvo de la deuda sin que a la fecha haya sido entregado.

Indica que la empresa citada, intentó en dos oportunidades se le realizaran descuentos por concepto de dicho crédito, descuentos que le fueron reintegrados en la primera oportunidad, pero en el segundo intento se le descontó en el mes de enero de 2018, la suma de 159.504 sin que se haya reembolsado.

Informa que la entidad accionada, no obstante a que no le debe nada, la reporto a las centrales de riesgo y se encuentra como deudora morosa sin deberles nada, ha solicitado créditos y no se los han otorgado por ese reporte.

Apunta que en razón a todas esas circunstancias, presentó **derecho de petición** a BAYPORT el pasado **14 de mayo**, sin que a la fecha se le haya dado respuesta, no obstante haberse registrado en el correo electrónico "juridico@bayport.com.co" el recibido.

Narra que con anterioridad a esa solicitud, se había comunicado y había recibido respuesta de BAYPORT a través de correo electrónico mediante el cual envió su derecho de petición.

Como pretensiones solicita se protejan sus derechos fundamentales de PETICIÓN, HABEAS DATA, BUEN NOMBRE E INTIMIDAD y como consecuencia de ello se ordene a BAYPORT COLOMBIA S.A. **dar respuesta inmediata a todos y cada una de las solicitudes** elevadas dentro del derecho de petición y se ordene a la entidad **se levante el reporte negativo falso comunicado a las centrales de riesgo**.

Explica la violación del derecho de petición por la falta de respuesta a su solicitud de y de los derechos al habeas data, buen nombre e intimidad, al estimar que se reporta una información negativa "faltando a la verdad" porque como consta en los documentos allegados desde octubre de 2015, quedó a paz y salvo con la entidad accionada.

II. TRAMITE

La demanda de tutela fue radicada el día 9 de julio de 2019 (fl.10) y este Despacho a quien correspondió por reparto la demanda, en providencia de la misma fecha avocó su conocimiento, dispuso la notificación de las partes y solicitó a la entidad informar a este Juzgado sobre los hechos de la tutela (fl:12).

Mediante providencia de fecha dieciocho (18) de julio de 2019, se dictó Sentencia en este asunto, no obstante en providencia de fecha cinco (05) de agosto de 2019 el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Sogamoso, decretó la nulidad de lo actuado desde el fallo de primera instancia, con el propósito de que se vinculara a la ADMINISTRACION JUDICIAL – SECCIONAL TUNJA, Recursos Humanos, a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y a las CENTRALES DE RIESGO, por considerar que tenían interés en participar en el proceso dada las inconformidades planteadas por la accionante en el escrito de tutela.

En acatamiento de lo anterior en auto de fecha seis (6) de agosto de 2019 (fl.69) se obedece y cumple lo ordenado por el Superior, disponiendo la vinculación de la ADMINISTRACIÓN JUDICIAL – SECCIONAL Tunja, Recursos Humanos, a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y a las Centrales de Riesgo (CIFIN – DATACREDITO – PROCREDITO), concediéndole el plazo de 2 días para que se manifestara frente a la acción de tutela.

III. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

3.1. BAYPORT COLOMBIA S.A. El Doctor DANIEL FELIPE RODRÍGUEZ GRANADOS en calidad de Apoderado General de la entidad da contestación a la presente acción en los siguientes términos (fls.15 a 33).

Indica que la señora ALARCÓN posee actualmente crédito con la compañía en estado ACTIVO – VIGENTE bajo radicado 215945, el cual fue otorgado con modalidad de libranza a

través de la pagaduría RAMA JUDICIAL – TUNJA en junio de 2013, por un monto aprobado de siete millones doscientos mil pesos m/cte (\$7.200.000,00) a un plazo de 60 cuotas mensuales de doscientos treinta y nueve mil doscientos cincuenta y seis pesos m/cte (\$239.256,00).

Indica que verificando su sistema, se identifica a nombre de la accionante los siguientes tramites de petición radicados ante la compañía; (i) derecho de petición de fecha síes (6) de julio de 2016, y (ii) derecho de petición de fecha veinticuatro (24) de octubre de 2016.

Expresa que en concordancia con lo anterior, la compañía procedió a dar respuesta a cada uno de los derechos de petición dentro del término legal así.

- Se dar respuesta el día 16 de agosto de 2016, y se notifica al correo electrónico diamanteytesoro@gmail.com.
- Se dar respuesta el día 17 de mayo de 2017, y se notifica al correo electrónico diamanteytesoro@gmail.com.

Respecto a los hechos informados por la señora Alarcón en su escrito de tutela, indica que, el pago al que hace alusión por valor de cinco millones doce mil pesos m/cte (\$5.012.000,00) se **efectuó sin certificación de saldo**, documento en el cual se certifican los valores totales de un crédito para su cancelación total, no obstante, este proceso fue omitido por la accionante quien pagó lo que a su discreción consideró, tomando un saldo de la tabla de amortización, información que corresponde únicamente a la proyección inicial del crédito mas no a los movimientos reales que presente una obligación, como para este caso que, pese a que se realizó la aplicación del pago parcial que efectuó la accionante, del mismo se **evidencian saldo que mantienen el crédito en estado activo a la fecha**.

Así mismo expresa que sin excepción alguna, la compañía en todo momento indica a todos los clientes que, al momento de realizar el proceso de prepago de sus obligaciones, lo realice con previa certificación expedida por la compañía, esto con el objeto de conocer el saldo real de la obligación y las respectivas condiciones con las cuales se realizará la cancelación del crédito.

Apunta que respecto a las respuestas que le fueron emitidas a la señora ALARCÓN con ocasión a los derechos de petición que radicó, aclara que el pago parcial se realizó en octubre de 2015 fue identificado por la compañía en julio de 2016, toda vez que se realizó sin certificación de saldo, por lo que es el año 2016 cuando se realiza su aplicación, no obstante, sobre este crédito se procedió a realizar reconstrucción para aplicar cada uno de los pagos en las fechas en que se efectuaron y de este proceso se ratifica que el crédito a nombre de la accionante se encuentra vigente por un saldo pendiente de pago por un millón quinientos dieciséis mil treinta y cuatro pesos m/cte (**\$1.516.034,00**) a la fecha 11 de julio de 2019.

Así mismo expone que por conocimiento de la presente acción, la Compañía da cuenta del derecho de petición que menciona la señora ALARCÓN de fecha 14 de mayo de 2019, el

cual fue remitido al correo juridico@bayport.com.co, el cual pese a que en efecto si existe, solo está habilitado para el envío y no tiene recepción de mensajes como bien se aclara en las comunicaciones que son emitidas por ese medio y como se prueba en el adjunto a esta contestación.

Indica que en concordancia con lo anterior se procede a **emitir respuesta** clara, precisa y de fondo a las peticiones realizadas por la accionante, generándose su envío el **día 11 de julio de 2019** a la dirección de correo electrónico indicada y como se soporta en la contestación. Considera en consecuencia que se presenta hecho superado.

3.2. TRANSUNION. El Doctor JUAN DAVID PADILLA SALAZAR en calidad de Abogado designado para la defensa de CIFIN S.A.S. en oportunidad manifiesta. (fls 85 a 96):

Que la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información.

Expresa que según el Artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de la información no es el responsable del dato reportado por las fuentes de información:

Según lo numerares 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por las mismas.

Manifiesta que la petición que se menciona el escrito de tutela no fue presentada ante esa entidad.

Frente a los hechos expresa que TRANSUNION como operador de datos es quien recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios. En tal sentido, esa entidad tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello que la entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información.

Informa que revisada la base de datos, el 9 de agosto de 2019 siendo las 12:57:25, nombre de la titular MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA identificada con C.C. N° 23.521.824 y frente a entidad BAYPORT COLOMBIA S.A.S. se observa lo siguiente:

- Se reportó por parte de BAYPORT COLOMBIA S.A.S. la obligación N° 21594 en mora con vector de comportamiento 13, es decir con una mora de 540 a 729 días.

Así las cosas, reitera que la entidad en su calidad de operador, no es el responsable por los datos que le son reportados, por lo tanto, no debe ser condenada en la presente acción de tutela, máxime cuando esa entidad en su calidad de operador no puede modificar dichos datos de manera unilateral.

Además expone, **que la petición que menciona en el escrito de tutela no fue presentada ante esa entidad**, adicionalmente indica que revisada su sistema de quejas y reclamos no se observan peticiones presentadas por parte de la accionante ante esa entidad tendiente a que se eliminaran datos negativos. Por lo que reitera que no deben ser condenados pues se encuentran material y jurídicamente imposibilitados para vulnerar el derecho de petición de la accionante.

3.3. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. La Doctora NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ, actuando como Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la entidad indica. (fls.97 a 98).

Expone que una vez verificada el Sistema de Tramites – Consulta de Tramites de la Entidad, se logró constatar que la accionante, la señora MARIA GRICELDA ALARCON GUEVARA, había interpuesto ante la superintendencia Financiera de Colombia, una solicitud de intervención a la entidad BAYPORT, por medio de radicado 2016119406.

Dicha Superintendencia traslada por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio el día **2 de noviembre de 2016**, por medio de radicado 16-356753, la entidad responde explicando:

“que de acuerdo al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud de la facultades jurisdiccionales, tiene como competencia para conocer de los procesos que versen sobre la violación particular a las normas de protección al consumidor, en todos los sectores de la economía. Para acceder a dichas facultades jurisdiccionales, usted tiene la opción para presentar una demanda judicial que contenga todos los requisitos que la ley exige, en especial los contenidos en el artículo 82 del Código General del Proceso y que incluya la reclamación hecha ante el proveedor (...).

Así mismo expresa que la entidad tiene funciones de carácter interdisciplinario y en el mismo sentido atiende diferentes frentes, entre los que se encuentran (I) Protección de Datos Personales, (II), Protección al Consumidor, (III) Promoción a la Competencia, (IV) Vigilancia de Cámaras de Comercio, (V) Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, (VI) la administración del registro de propiedad industrial es decir la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes, lo anterior ha de entenderse en desarrollo de funciones administrativas, (VII) igualmente en desarrollo de sus funciones jurisdiccionales la superintendencia está facultada para adelantar procesos en materia de protección al consumidor y competencia desleal, propiedad industrial, entre otras cosas.

Las funciones y facultades a que hace referencia se encuentran dispersas a los largo de nuestra legislación, no obstante el Decreto 4886 de 2011 contiene las mismas en diversas materias, como la estructura de la entidad, y que constituye el marco normativo para su actuar en si ejercicio público y del estado.

Finalmente, expone *falta de legitimación en la causa*, ya que no existe nexo en el presente caso entra las vulneraciones alegadas en la acción de tutela y el actuar de esa entidad. En consecuencia, se debe colegir que la Superintendencia de Industria y Comercio no podría

ser llamada a responder por las presuntas violaciones denunciadas por el accionante, en el caso que estas se llegaren a comprobar.

3.4. PROCREDITO. El Doctor ANDRÉS ALBERTO GONZÁLEZ OBANDO actuando en calidad de Abogado de la Dirección Jurídica de la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO seccional Antioquia, operador de la base de datos de PROCREDITO informa. (fls 99 a 101)

Frente a los hechos indica que no les consta, por lo que no harán ningún pronunciamiento.

A las pretensiones precisa, que los documentos que sustentan las diferentes obligaciones incumplidas por las personas reportadas en el sistema, son manejados exclusivamente por los afiliados-usuarios del banco de datos, lo cual quiere decir, que solo ellos pueden dar fe y sustentar jurídicamente las obligaciones reportadas a PROCREDITO, de acuerdo con los documentos suscritos por sus deudores.

Así mismo expone la improcedencia de la presente acción por falta de legitimación en la causa por pasiva, en razón a que la accionante no ha formulado hasta el momento de la notificación de la tutela ninguna PQR, este es DERECHO DE PETICIÓN o RECLAMO frente a FENALCO ANTIOQUIA "PROCREDITO".

En el presente caso indica que la ciudadana MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA, no presentó ante FENALCO ANTIOQUIA - PROCREDITO ningún tipo de solicitud de rectificación o actualización previa, ni en forma escrita, ni en forma electrónica, de allí además de estar incumpliendo un requisito de procedibilidad de la acción de tutela, tampoco se les permitió la posibilidad de atenderla y examinar su caso, sin necesidad de poner en funcionamiento el aparato jurisdiccional del Estado.

Solicita se declare la improcedencia con respecto a FENALCO ANTIOQUIA "PROCREDITO" del presente mecanismo constitucional de acción de tutela promovida por la señora MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA i) por carencia de legitimación en la causa por pasiva pues los hechos y circunstancias en lo que se apoya el citado mecanismo constitucional en nada vinculan a FENALCO ANTIOQUIA "PROCREDITO". ii) por no existir vulneración, violación o amenaza alguna por parte de FENALCO, PROCREDITO, ni siquiera de manera potencial, a los derechos fundamentales de rango constitucional del accionante, y por no haberse agotado el requisito de procedibilidad ante FENALCO ANTIOQUIA PROCREDITO, como vinculado en el presente trámite.

3.5. DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL TUNJA – BOYACA. La Doctora MARGARITA ISABEL DUARTE SUAREZ, en calidad de Abogada de la Oficina de Cobro Coactivo de la entidad indica (fls 102 a 110).

Manifiesta la apoderada que efectivamente la señora MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA suscribió libranza con la empresa BAYPORT, registrándose los respectivos descuentos desde el 31 de julio de 2013 hasta el 28 de febrero de 2018, por un total

descontado y consignado de \$7.169.705.00. **Esta información fue suministrada a la mencionada accionante, a través del Oficio DESAJTUO19-1528 de fecha 26 de julio de 2016 (sic), como respuesta al derecho de petición radicado ante la Dirección Ejecutiva Seccional.**

Resalta que de conformidad con lo establecido por la Ley 1527 del 27 de abril de 2012, en su Artículo 14, estableció el Código Único de Reconocimiento, el cual obra a nivel nacional para identificar a los operadores de libranza, es decir, a las entidades que como la accionada BAYPORT, tiene como objeto ser operador de la libranza.

Así pues, en el momento que el operador se encuentra interesado en prestar el servicio a los servidores judiciales, lo primero que debe hacer es registrarse ante el nivel central de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, quienes le otorgan el mencionado código, previa la acreditación del cumplimiento de las condiciones previstas en el literal c) del artículo 2 de la mencionada Ley.

Indica además que la Ley 1902 del 22 de junio de 2018, establece el marco general para la libranza o descuento directo, estableció que en materia de protección al consumidor, se reitera que, con excepción de las entidades operadoras de libranza vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio será la entidad encargada de velar por la protección al consumidor en las operaciones de crédito otorgadas por las entidades operadoras de libranza y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que la entidad operadora otorgue financiación de forma directa, siempre que dicha vigilancia no haya sido atribuida a otra entidad administrativa.

Concluye indicando que, la entidad vinculada efectuó los descuentos autorizados por la accionante de manera oportuna, conforme ella misma lo ha narrado en el libelo de la demanda, no existiendo irregularidad o causado perjuicio a sus derechos fundamentales, razón por la que solicita comedidamente denegar las pretensiones que puedan sufrir en contra de la entidad que representa, ya que carecen de presupuestos tanto facticos como jurídicos que viabilicen la acción de tutela como mecanismo judicial tendiente a proteger los derechos incoados, en consideración al carácter subsidiario que caracteriza la acción constitucional, que preceptúa que solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial salvo que la tutela se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, tal como lo dispone el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, que consagra las causales de la improcedencia de esta Acción.

3.6. DATACREDITO. La Doctora LUZ ANDREA GONZÁLEZ NAVARRETE actuando en calidad de apoderada de EXPERIAN COLOMBIA S.A. informa lo siguiente (fls 111 a 118)

Indica que la accionante MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA, sostiene que se le vulnera su derecho de habeas data toda vez que su historia de crédito registra una información correspondiente a una obligación adquirida con BAYPORT que se encuentra

impaga a pesar de que, sostiene, la misma ya fue cancelada. Solicitando la eliminación del dato negativo respectivo.

Expresa que la Ley Estatutaria del Habeas Data dispone que las fuentes son las entidades responsables de reportar la evolución de la información relativa a los contratos que tienen con sus clientes.

Expone que el Artículo 3-b de la Ley 1266 de 2008, Estatutaria de Habeas Data, dispone que la fuente de la información, es la persona, entidad u organización que recibe con datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entrega al usuario final.

El Artículo 8-2 de la Ley 1266 de 2008, Estatutaria de Habeas Data, señala, en concordancia con dicha definición, que corresponde a la fuente de la información "reportar" de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

Sostiene que esta obligación, a cargo de la fuente, obedece a que es ella, y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, es decir, quien actúa como parte en el respectivo contrato.

Los operadores de información son terceros ajenos a esta relación contractual. La información que reciben sobre dicha relación comercial es la proporcionada por la fuente. Por ello mismo, es de suyo que los operadores no tiene un deber inmediato de actualización de la información sino que esta se surte una vez la fuente así lo comunica. En efecto, el operador de información tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 el artículo 7 de la Ley 1266 de 2006.

Esta separación de las funciones entre la fuente y el operador es una medida que busca primordialmente proteger la neutralidad del operador frente a los datos en tanto que garantía para todas las partes involucradas y especialmente para los usuarios.

Expresa que en conclusión, de conformidad con la Ley Estatutaria no corresponde al operador de la información solicitar autorización al titular de los datos. Por el contrario, esa es una obligación que corresponde a la fuente. La obligación del operador limita constatar que existe certificación de dicha autorización sin que pueda solicitarla directamente.

A su vez expresa que la acción de tutela de la referencia no está llamada a prosperar contra esa entidad, toda vez, que ese operador de información no es responsable de actualizar de forma inmediata la historia de crédito de la accionante.

Además informa que la historia de crédito de MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA expedida el día 9 de agosto de 2019 a las 16:24 pm muestra que la obligación N° 000021594 se encuentra abierta y en mora. Expresa que con lo anterior se permite constatar que la accionante registra una obligación impaga con BAYPORT.

Por lo que la información registrada en la base de datos corresponde a la proporcionada por BAYPORT, que es el que tiene una relación directa con el titular y conoce el estado de la obligación. Por eso mismo, en caso de que exista alguna imprecisión con el estado de la obligación que difiera con el dato registrado, corresponde a BAYPORT proceder a informar a EXPERIAN COLOMBIA S.A. la novedad para que se pueda proceder a la actualización.

Manifiesta que conforme a lo anterior, es claro que el cargo que se analiza no está llamado a prosperar respecto de esa entidad toda vez que en calidad de operador de información no puede modificar la forma autónoma el estado de las obligaciones sino que, tal como lo señala la Ley Estatutaria de Hábeas Data. Por el contrario, solo puede hacer cuando la fuente reporta la novedad.

Solicita se deniegue la tutela de la referencia, pues BAYPORT reporto, de conformidad con el artículo 3-b de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, que las obligaciones mencionadas se encuentran vigentes. De manera subsidiaria, solicita se desvincule a EXPERIAN COLOMBIA S.A. DATA CREDITO del proceso de la referencia, pues las fuentes de información son entidades responsables de reportar las novedades de los titulares.

IV. CONSIDERACIONES.

4.1. Asunto a resolver.

El Juzgado debe establecer si BAYPORT COLOMBIA S.A., la ADMINISTRACIÓN JUDICIAL – SECCIONAL TUNJA, LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y las Centrales de Riesgo - CIFIN – DATA CREDITO – PROCREDITO, vulneraron el derecho **fundamental de petición** de la señora MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA, en tanto no se ha dado respuesta a la solicitud de fecha 9 de mayo de 2019 enviado vía correo electrónico el día 14 de mayo de 2019 donde solicita a **BAYPORT S.A.** *i)* expida Paz y Salvo del crédito otorgado con radicación N° 21594 toda vez que se encuentra cancelado en su totalidad, *ii)* se levante la sanción reportada en la centrales de riesgo, *iii)* se reintegre el valor de 159.504 descontados de la nómina del mes de enero de 2018, *iv)* por daños y perjuicios solicita la suma de \$1.500.000, *v)* se retiren sus datos de las centrales de riesgo.

De igual manera si las señaladas entidades violaron los derechos fundamentales de la promotora al BUEN NOMBRE, HABEAS DATA e INTIMIDAD.

4.2. La acción de tutela.

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo subsidiario, preferente y sumario, que tiene por finalidad la protección inmediata y actual de

los derechos fundamentales de las personas, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares, en los casos expresamente consagrados en la ley.

La misma norma en cita dispone que la ley debe establecer los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio Público y cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

La procedencia de la acción de tutela contra particulares está supeditada a: i) que el particular esté encargado de la prestación de un servicio público; ii) que el particular afecte gravemente el interés colectivo y, iii) que el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión frente al particular. En el mismo sentido, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, numeral 4° establece lo siguiente: *“Procedencia. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos (...) 4° Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controle efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivó la acción siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización”* Sentencia T-707/08, M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA.

Según el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, esta acción es improcedente cuando existan otros recursos o medios de defensa judicial, que en términos de la reiterada Jurisprudencia Constitucional deben ser idóneos, salvo que aquellos se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; resulta improcedente cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto, e igualmente, cuando la violación del derecho ocasionó un daño consumado. La protección consiste en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo.

4.3. Alcance de los derechos invocados.

4.3.1. El derecho de petición.

Previsto en el Artículo 23 de la Constitución Política, es fundamental por expresa consagración del constituyente, al encontrarse dentro del inventario del capítulo primero relativo a esta clase de bienes jurídicos y por tanto, de aplicación inmediata como reiteradamente lo ha expresado la Corte Constitucional¹

Prevé el Artículo 23 de la Carta Política:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Negrilla fuera de texto.

¹ Sentencia T-279 de 94, Magistrado Ponente: Doctor EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ: *“..El Constituyente elevó el derecho de petición al rango de derecho constitucional fundamental de aplicación inmediata, susceptible de ser protegido mediante el procedimiento, breve y sumario, de la acción de tutela, cuandoquiera que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad pública. Y no podrá ser de otra forma, si tenemos en cuenta que el carácter democrático, participativo y pluralista de nuestro Estado Social de derecho, puede depender, en la práctica, del ejercicio efectivo del derecho de petición, principal medio de relacionarse los particulares con el Estado...”* en ese mismo sentido pueden consultarse entre otras las sentencias T-1478 de 2000 y T-730/01.

En este mismo sentido la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho de Petición **sustituyendo** las reglas establecidas en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) en los siguientes términos:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.” Negrilla fuera de texto.

Al tenor de lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deben resolverse dentro de los **15 días** siguientes a su recepción, **salvo disposición legal especial que señale otro término, o en los casos de petición de documentos donde solo es de 10 días**, o cuando se eleve una consulta, en cuyo caso será de **30 días**; en consecuencia, la respuesta emitida fuera de estos términos implica el desconocimiento de la legalidad relacionada con la materia², e igual sucede cuando habiéndose dado respuesta oportuna, no se resuelve la totalidad de lo requerido, obligación que no significa que la respuesta se deba emitir en un determinado sentido, como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia T-220 de 27 de julio de 2006.³

En el evento de que no les sea posible resolver o contestar dentro de ese plazo, la norma impone a las autoridades la obligación de informarlo así al interesado, expresando los motivos de la demora, indicando el plazo razonable en que se decidirá, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto⁴.

Adicionalmente es deber de las autoridades dar atención prioritaria a las peticiones que versan sobre derechos fundamentales, cuando pueda causarse un perjuicio irremediable (Art. 20).

² Sentencia T-279 de 94, Magistrado Ponente: Doctor EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ: “... No sólo la ausencia de resolución configura una vulneración del derecho de petición. La pronta resolución es un elemento esencial de este derecho que pretende impedir la ocurrencia de dilaciones indebidas de las autoridades en el trámite de los asuntos de su competencia. Es por ello que la jurisprudencia constitucional se ha preocupado por precisar lo que debe entenderse por un término razonable para resolver una petición, a la luz de los principios de celeridad, economía y eficiencia que deben caracterizar el desempeño de la función pública...”

³ Corte Constitucional. Sentencia T-220 de 27 de julio de 2006, Magistrado Ponente Jaime Araujo Rentería, allí se expuso lo siguiente: “(...) Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario³.

Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario²; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea³ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta³. (Resalta el Despacho)

⁴ Sentencia T-390/97 Magistrado Ponente: Doctor JOSE GREGORIO HERNANDEZ GALINDO: “...Es necesario señalar que la administración dispone de un término de quince días contados a partir de la recepción de la petición, para darle contestación. Si esto no fuere posible dentro del mismo término reseñado, deberá informar de tal situación al peticionario, además, explicando los motivos y señalando el término en el cual se producirá la contestación. La justificación del aplazamiento de respuesta ha de fundarse en las circunstancias del caso específico...”

De otra parte, es deber de las autoridades remitir la petición al funcionario competente cuando se considere que la competencia no radica en la autoridad a quien se dirigió, con la adicional obligación de informarlo así al interesado (Art. 21)

Sobre su ejercicio y procedencia ante organizaciones privadas, la Corte Constitucional ha expuesto, que:

“Con relación al derecho de petición, en reiterada jurisprudencia esta Corporación ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente. Ahora, el derecho de petición frente a organizaciones privadas habilita a las personas a ser oídas e informadas sobre los asuntos y decisiones que las afectan, y si bien los términos del artículo 23 de la Constitución vinculan en principio sólo a las autoridades públicas, la norma constitucional prevé que el legislador pueda desarrollar el ejercicio de este derecho frente a particulares, para la garantía de los derechos fundamentales.” Sentencia T-707/08, M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA. (Negrilla fuera de texto)

Ciertamente la Ley 1755 de 2015, reguló el ejercicio de este Derecho Fundamental frente a organizaciones privadas al establecer:

Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(...)

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.⁵ Resaltado fuera de texto.

En lo que atañe a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional para entender satisfecho este aspecto exige como atributo de la respuesta, una contestación afirmativa o negativa frente a lo solicitado, de tal manera que se permita al interesado tener claridad sobre su situación jurídica⁵:

“Con la respuesta dada por la empresa demandada no se cumple, con la finalidad que se persigue con el derecho de petición, es decir, que cualquiera que sea ésta, afirmativa o negativa, le permita al peticionario tener claridad sobre el derecho que reclama, de manera tal que pueda determinar la solución jurídica que corresponda...”

⁵ Sentencia T-064/00 Magistrado Ponente Doctor Alfredo Beltrán Sierra

4.3.2. Habeas data – buen nombre e intimidad.

La Corte Constitucional se ha manifestado respecto al habeas data, el cual tiene un carácter autónomo en Sentencia T-658/11.

“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 realizarse de forma independiente, pues el quebrantamiento de alguna de ellas no conlleva siempre al desconocimiento de la otra. En este respecto, la jurisprudencia constitucional, 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. (...) 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.” Negrilla fuera de texto.”

“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, esta Corporación ha referido:

“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[8] 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 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. Sentencia T-658/11.

De la misma forma se determinó el término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos crediticias o financieras.

“Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. (...), y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones. En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, establece que:

“(…) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos

por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida".

"No obstante, la anterior regla fue matizada por esta Corporación, dentro del proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria acerca de las disposiciones generales del derecho al habeas data, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008, en la cual se declaró la exequibilidad condicionada del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008."

"En la referida providencia se anotó que el término máximo de permanencia de los datos negativos, esto es, de cuatro años, que se estableció en la Ley objeto de revisión generaba efectos desproporcionados en dos situaciones concretas, a saber: (i) en aquellos casos en los cuales el término de exigibilidad de las obligaciones insolutas había superado el término de prescripción ordinaria y (ii) cuando el incumplimiento había acontecido en un periodo de corta duración.

Respecto a las obligaciones insolutas, esta Corporación explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, teniendo en cuenta que:

"Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluta subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones" [29] (Subraya fuera de texto)

Es decir, si el paso del tiempo conlleva unas consecuencias jurídicas en el plano de las obligaciones dinerarias, como lo es el acaecimiento del fenómeno jurídico de la prescripción, el hecho de que el dato negativo se mantenga indefinidamente en las bases de datos de los operadores de la información, constituye una consecuencia desproporcionada para el titular de dichos datos en el ámbito financiero y crediticio. Además, en un ejercicio arbitrario de la información reportada.

Por tanto, la Corte concluyó que "(...) el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción". (Subraya fuera de texto)

En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte estableció las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: (i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo. (Resaltado fuera de texto) Sentencia T-658/11.

Sobre el derecho a la intimidad, la Corte Constitucional En Sentencia T-077 de 2018 precisó:

En concordancia con lo anterior, este Tribunal precisó que el derecho a la intimidad abarca diferentes dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el *habeas data* [17]. Este comporta el derecho a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí mismo y la facultad de corregirlos, la divulgación de datos ciertos y la prohibición de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este sentido, la Corte concluyó que "(...) tanto el *habeas data* como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto como condición indispensable para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad" [18].

4.4. Decisión del caso.

Delanteramente se iniciara por destacar que la señora ALARCON GUEVARA, inicia su queja constitucional indicando haber adquirido un crédito para pago por la modalidad de LIBRANZA con la empresa BAYPORT COLOMBIA S.A. que considera haber cancelado en su totalidad en octubre de 2015; que desde esa fecha ha solicitado paz y salvo de la obligación sin obtenerlo y que no obstante esta situación la empresa en enero de 2018 obtuvo un descuento por la cantidad de \$159.504 sin que le haya sido reembolsado y adicionalmente la reportó a centrales de riesgo.

Amén de esta circunstancia, comentó haber elevado derecho de petición con destino BAYPORT en fecha 14 de mayo sin que aparentemente se le haya dado una respuesta. En consecuencia solicitó como medidas de amparo ordenar a la accionada la generación de la respuesta y además que se ordene la eliminación del reporte negativo a centrales de riesgo.

Como entonces el caso estudiado en esta ocasión involucra varios derechos fundamentales el Juzgado se referirá a ellos en el orden que sigue:

DEL DERECHO DE PETICION.

El Despacho anuncia de entrada que no avista violación de este derecho fundamental por parte de las recientes entidades vinculadas: RAMA JUDICIAL, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y CENTRALES DE RIESGO (DATA CREDITO, CIFIN y PROCREDITO), por la elemental razón de que la parte actora no refirió en su escrito de demanda haber presentado frente a alguna de ellas solicitud o petición de alguna naturaleza que estuviera pendiente de resolución y ciertamente, en las contestación de demanda de cada una de ellas tampoco se refirió a un evento tal, razón que justamente motivó que la mayoría de ellas invocara la excepción de falta de legitimación en la causa por pasiva, la que en mérito de estas consideraciones está llamada a prosperar.

De esta manera entonces en la parte resolutive de esta decisión se dispondrá negar la acción de amparo por afectación del derecho fundamental de petición respecto de estas entidades.

Ahora bien, en cuanto al caso puntual de BAYPORT, el Juzgado encuentra probado en que en fecha 14 de mayo de 2019 (fs. 4 y 9), la señora MARIA ALARCON presentó a esa entidad solicitud dirigida a obtener: 1) Expedición de paz y salvo por pago de la obligación No. 21594, explicando para ello las razones por las cuales considera cancelado el crédito; 2) levantar reporte negativo a centrales de riesgo; 3) reintegro de la suma de \$159.504 descontados en enero de 2018; 4) reconocimiento de daños y perjuicios

En vista de lo anterior y pese a que la entidad accionada negó haber recibido en la fecha la solicitud pretextando que el canal usado no era permitido, manifestó haber dado respuesta a la solicitud mediante oficio de fecha 11 de julio de 2019 – en curso de la acción de amparo obrante a folios 21 y 22; quedó claro al Juzgado que la accionante tuvo conocimiento de la misma, dado que en escrito posterior radicó manifestación en ese sentido ante la

Secretaria de este Despacho⁶ aunque manifestando **no estar de acuerdo** al no accederse a lo pretendido.

Al revisar el contenido de la respuesta el Juzgado aprecia que como el sustrato de las solicitudes se asiente en el aparente pago del crédito, la empresa se pronuncia de fondo sobre dicha estimación al aseverar que el pago del saldo se efectuó “sin certificación de saldo”, por lo que al haberse cancelado sin miramiento en la deuda existente, la misma se encontraría vigente porque no se extinguió, siendo el reporte negativo secuela de la existencia del saldo. A la respuesta la empresa acompaña una liquidación de los valores recibidos, donde se plasman las imputaciones de dinero y la existencia de saldos (f. 22 vto).

Dadas estas situaciones, al margen de que la parte que recibe la respuesta en curso de la acción de amparo considere que resulte cuestionable y exponga argumentos de censura, es claro que la protección del derecho fundamental **no conlleva una prerrogativa en virtud de la cual deba accederse a lo pretendido**. En ese aspecto la Corte Constitucional precisa⁷:

DAVID MONROY CABRA

“(…) se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(…) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”

En vista de estas situaciones, la promotora puede disentir válidamente de la legitimidad o acierto de la determinación de la empresa al atender su suplica, pero el análisis del Juzgado en el marco de la protección constitucional que reclama se agota con la verificación de la producción de una respuesta de fondo, por modo que en ese sentido ha tenido lugar el fenómeno del **hecho superado**, respecto del cual la Corte Constitucional ha indicado⁸:

“...La acción de tutela fue instituida por el Constituyente para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas. En este sentido, la Corporación ha estudiado la situación que se genera cuando en el trámite del amparo, la vulneración a las garantías constitucionales cesa, y por tanto, se genera la imposibilidad de efectuar un “pronunciamiento de fondo.” Este fenómeno se ha denominado por la jurisprudencia constitucional como “hecho superado”.

El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. Así, por ejemplo, en la sentencia T-082 de 2006⁹, en la que una señora solicitaba la entrega de unos medicamentos, los cuales, según pudo verificar la Sala Octava de Revisión, le estaban siendo entregados al momento de la revisión del fallo, la Corte consideró que al desaparecer los hechos que generaron la vulneración, la acción de tutela perdía su eficacia e inmediatez y, por ende su justificación constitucional, al haberse configurado un hecho superado que conducía entonces a la carencia actual de objeto. Así mismo, en la sentencia T-630 de 2005¹⁰, en un caso en el cual se pretendía que se ordenara a una entidad la prestación de ciertos servicios médicos que fueron efectivamente proporcionados, la Corte sostuvo que “si durante el trámite de la acción de tutela, la vulneración o amenaza a los derechos fundamentales

⁶ Julio 12 de 2019 folios 34 a 47.

⁷ T - 146 de 2012

⁸ Corte Constitucional, sentencia T-597 de 19 de junio de 2008, Magistrado Ponente Doctor: MARCO GERARDO MONROY CABRA.

⁹ M.P. Álvaro Tafur Galvis

¹⁰ M.P. Manuel José Cepeda

desaparece, la tutela pierde su razón de ser, pues bajo esas condiciones no existiría una orden que impartir ni un perjuicio que evitar.”

Por su parte, la Sentencia SU-540 de 2007¹¹ señaló que la expresión hecho superado debe entenderse en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, **dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela**. Agregó entonces que “si lo pretendido con la acción de tutela era una orden de actuar o dejar de hacerlo y, previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de vulneración de los derechos constitucionales fundamentales o, lo que es lo mismo, porque se satisface lo pedido en la tutela, siempre y cuando, se repite, suceda antes de proferirse el fallo, con lo cual “la posible orden que impartiera el juez caería en el vacío...” –negrilla y subraya del juzgado-

Se denegará entonces la acción de tutela por afectación del derecho fundamental de petición, como quiera que en desarrollo del presente trámite la entidad accionada (BAYPORT) adecuó su comportamiento y supero la afectación que motivó la demanda de tutela.

HABEAS DATA – BUEN NOMBRE – INTIMIDAD

Tal como viene de ser resumido al presentar el alcance de estos derechos fundamentales es viable que proceda su protección constitucional cuando se hayan producido reportes que se fundamenten en errores, falsedades o en información con carácter reservado.

Para la cabal comprensión de este asunto es entonces necesario tener en cuenta lo siguiente:

El Despacho no aprecia que en la demanda de amparo constitucional se haya indicado o sustentado la razón por la cual se considera que el reporte negativo producido por la empresa BAYPORT resultaba erróneo o falso.

Aunque se parte de la “estimación” o afirmación de haberse cancelado la deuda en su totalidad, amén de los descuentos realizados a lo largo de la vida del crédito y el último pago efectuado en octubre de 2015 por la suma de \$5.012.000 con base en la “tabla de amortización”, la demandante en realidad parece no tener conocimiento, a ciencia cierta, de la razón por la cual no se le entregó paz y salvo y el origen o causa del reporte negativo y ello es evidente en la medida que no refiere que se le cobren saldos determinados ni da noticia de su cuantía, menos efectúa o presenta las operaciones para desacreditarlo y así demostrar el error; esa es justamente la finalidad de la petición de 14 de mayo de 2019, es decir, conocer la determinación de la entidad respecto de la emisión de paz y salvo, la devolución de dineros y el retiro del reporte negativo.

De esta manera entonces, sólo cuando la empresa BAYPORT le da a conocer a la señora MARIA GRICELDA ALARCON GUEVARA el saldo de la obligación que se le cobra y se le enseñan las operaciones de imputación de pagos que sustentan la existencia de una obligación vigente, es que la ahora promotora, puede tener oportunidad de ejercitar su derecho de defensa y contradicción, para de esta forma, poder sustentar sus reclamaciones y disconformidades, tan cierto es ello que antes de concluir la instancia la accionante

¹¹ M.P. Álvaro Tafur Galvis

presenta memorial de fecha 12 de julio de 2019 (fs. 34 a 40) en el que ofrece al Juzgado una suerte de disertaciones en virtud de las cuales considera que la determinación de BAYPORT es equivocada y por las cuales debiera expedirse el consabido paz y salvo y eliminar el reporte negativo. Mismos reparos que continúa ampliando en memorial de la fecha en el que agrega aspectos para responsabilizar a terceros de la situación y solicita pruebas propias de trámites ordinarios (fs. 119-120)

Esto es importante, porque ya se había dicho en oportunidad anterior que la acción de tutela no es instrumento que permita obligar a la generación de una respuesta por infracción al deber de contestación en el marco del derecho de petición, **para seguidamente, hacer control de la respuesta, en una subsede de alegaciones o presentación de desacuerdos**, situación que desde luego excede el ámbito de protección y riñe con los postulados de subsidiariedad del mecanismo constitucional; además de comprometer el derecho de contradicción del demandado, quien no tendría foro para contra-argumentar.

Es en efecto en ese contexto, que se avista desconocimiento de la demandante respecto de la oportunidad y forma de agotar las reclamaciones por habeas data, dado que solo ahora con el conocimiento de la razón del reporte y de las cuentas que efectúa BAYPORT es que puede solicitarle la corrección de los datos, escenario en el que puede además adjuntarle todas las pruebas que considere procedentes, emanadas de las partes y de la entidad pagadora "RAMA JUDICIAL" en el entendido de las obligaciones legales que se desprenden de lo normado en el la Ley 1527 de 2012¹².

En ese sentido se destaca que la Ley 1266 de 2008 – Estatutaria de *Habeas data* – prevé un procedimiento de reclamación en su artículo 16, en virtud del cual puede solicitarse tanto al operador (administrador de la base de datos) como a la fuente la corrección de informaciones equivocadas. Establece la norma en lo pertinente:

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

¹² Ley de libranza

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 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.**

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. – se destaca-

Es visible entonces que lo procede en este asunto, no es que el Juez de Tutela examine el contenido de la respuesta recién ofrecida sobre la razón por la cual no se expide el paz y salvo y se generó el reporte negativo a centrales de riesgo, si no que corresponde ahora si a la señora ALARCON GUEVARA solicitar a los operadores (CIFIN y DATACREDITO) quienes poseen registro del dato negativo y/o a la fuente (BAYPORT) que aclaren, modifiquen o corrijan el reporte, a través de la reclamación de que trata el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008; escenario en el cual podrá discutir porque considera inexistente el saldo de \$1.516.034 que se le está cobrando y en el cual puedan ser valoradas las exposiciones que presenta a este Juzgado en escritos de 12 de julio y 13 de agosto de 2019, sobre las cuales innegablemente debe darse oportunidad a la empresa de pronunciarse, para que, una vez valoradas esas razones, de persistir la inconformidad pueda acudir a la vía ordinaria naturalmente diseñada para ese menester o la acción de tutela pues es claro que no puede echarse mano de ella de forma directa, como se infiere del contenido del numeral 6 del artículo 16 de la Ley Estatutaria citada.

En ese sentido la Corte Constitucional ha indicado (T-883-2013):

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, "por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política", así:

"ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución."

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, **en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:**

"[E]l derecho fundamental de habeas data, exige, que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor, haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares". [21]

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, **con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación** y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular. – se destaca-

En suma, en criterio de este Despacho resulta equivocado equipar la solicitud de 14 de mayo de 2009, a una solicitud de corrección o aclaración de dato negativo, como la regulada en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, porque ésta, por mucho y que haya buscado la eliminación del reporte como secuela de la principal aspiración de expedición de un paz y salvo, con devolución de sumas, no le permitía conocer de antemano la razón que se le ofrecería para desestimar la imposibilidad de otorgarlo y ello es evidente de la falta de referencia a ello en la misma petición. De este modo, con la respuesta dada el 11 de julio de 2019 es que la usuaria conoce las razones por las cuales pervive un supuesto saldo, dada la explicación de la consignación sin consultar la "certificación de saldo"; criterio y liquidación contra los que debe dirigir su reclamación, esta si al abrigo de la norma invocada y vinculando, si lo desea a los operadores de los datos, para que la empresa proceda a resolver uno a uno sus puntos de disconformidad; oportunidad en la cual podrá entonces efectuar sus operaciones y aportar sus pruebas.

Solo así es posible estimar la viabilidad de una futura reclamación, pues es claro que no puede agotarse al interior de la acción de amparo, los pasos y procesos que corresponden al escenario administrativo, mucho menos cuando ello puede conllevar el cercenamiento del

derecho de defensa y contradicción de la fuente y la participación de los “operadores”, quienes por lo mismo tiene diseñado un procedimiento para poder dar respuesta a lo pedido.

Bajo esta misma senda, el Despacho no puede entender que haya afectación de los derechos fundamentales de habeas data, buen nombre o intimidad, por parte de los recientemente vinculados: RAMA JUDICIAL, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y CENTRALES DE RIESGO (CIFIN, DATACREDITO y PROCREDITO), pues de un lado no tienen vinculo jurídico u obligación crediticia con la actora y de otra, no son los responsables de la generación del dato negativo, menos aun de expedir paz y salvos; su actividad es meramente circunstancial.

La RAMA JUDICIAL es la pagadora y entidad que de acuerdo con las pruebas debía efectuar oportunamente las deducciones mensuales que dice realizó según reporte a folio 163, luego entonces, su labor se reduce a trasladar los pagos, pero es evidente que no es la acreedora de la accionante; eventualmente puede tener incidencia en el proceso de corrección o determinación de la situación en conflicto entre la accionante y BAYPORT, según el contenido de su información y conforme al régimen de responsabilidad establecido en la Ley 1527 de 2012. Además no generó reporte negativo.

Las centrales de RIESGO (CIFIN, DATACREDITO y PROCREDITO), son como lo indicaron en sus respuestas, administradoras de la información, que reciben reportada en este caso de BAYPORT pero no son las llamadas directamente a ser las clarificaciones, y es obvio que no se le han dirigido peticiones por parte de la señora MARIA GRICELDA ALARCON para que enmienden dato alguno.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, en sus labores propias de inspección y vigilancia no ha recibido quejas contra BAYPORT, no es destinataria de peticiones directas, no es acreedora de la actora y no administra base de datos.

Bajo estas consideraciones entonces, en lo tocante a los derechos fundamentales de HABEAS DATA, BUEN NOMBRE e INTIMIDAD, el Juzgado emitirá órdenes de amparo constitucional, por infracción al principio de subsidiariedad de la acción de tutela.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Sogamoso, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

FALLA:

- 1. Denegar la acción de tutela** incoada por MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA quien se identifica con C.C. N° 23.521.824 contra RAMA JUDICIAL-SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y CENTRALES DE RIESGO (CIFIN, DATACREDITO y PROCREDITO), entidades vinculadas por inexistencia de afectación de los derechos fundamentales de petición, habeas data, buen nombre e intimidad.

2. **Denegar la acción de tutela** incoada por MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA quien se identifica con C.C. N° 23.521.824 contra la BAYPORT COLOMBIA S.A. -, por carencia actual de objeto por **Hecho Superado** frente al Derecho de petición.
3. **No tutelar** los derechos Constitucionales fundamentales al HABEAS DATA, BUEN NOMBRE E INTIMIDAD de la señora MARÍA GRICELDA ALARCÓN GUEVARA GUEVARA quien se identifica con C.C. N° 23.521.824, frente a BAYPORT COLOMBIA S.A. por las razones expuestas, en la parte considerativa de esta providencia.
4. **Notifíquese** este fallo a las partes por el medio más rápido y eficaz, de acuerdo a lo prevenido en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.
5. Si esta sentencia no es **impugnada** dentro del término de tres días, contados a partir de su notificación, **envíese** a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Cópiese, notifíquese y cúmplase

