



REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CIVIL MUNICIPAL
MOSQUERA CUNDINAMARCA

1 de febrero de 2023.

TUTELA: 2023-00065
ACCIONANTE: CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA
ACCIONADO: SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. Y DATA CREDITO (EXPERIAN)
Acción de Tutela.

I. ASUNTO

Resuelve el Juzgado la acción de tutela impetrada por el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** quien actúa en causa propia contra **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA SAS Y DATA CREDITO (EXPERIAN)**, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, petición y al debido proceso.

II. ANTECEDENTES

1. Aspectos Fácticos.

Manifiesta el gestor del amparo que, el 25 de noviembre de 2022 presentó petición ante **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. Y DATA CREDITO (EXPERIAN)** solicitando que se *eliminara el reporte negativo de centrales de riesgo por indebida notificación*.

Afirma que, la respuesta a la petición por parte de **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** es incompleta a todas las preguntas.

Agrega que, a la fecha ha pagado la totalidad del crédito, y cuenta con el respectivo paz y salvo, por lo que debe darse aplicación a la transición señalada en la Ley 2157 de 2021.

2. Pretensiones.

Solicita el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** se le protejan sus derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, petición y al debido proceso y en consecuencia, se ordene a **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA SAS Y DATA CREDITO (EXPERIAN)**, *eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo por ilegalidad y/o error en los términos de la Ley 1266 de 2008 adicionada por la ley 2157 de 2021, esto quiere decir en 10 días calendario*.

En caso contrario, se resuelva la petición y aplique el Principio de Favorabilidad y las garantías que brindan la Ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021.

3. Actuación Procesal.

Mediante providencia de 19 de enero de 2023, se admitió la solicitud de tutela y se ordenó la notificación a **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. Y DATACREDITO (EXPERIAN)**, para que ejercieran su derecho de defensa.

En igual dirección, se dispuso vincular a **CIFIN - (TRANSUNION)**, con el fin que informara sobre los hechos expuestos por el accionante en la solicitud (artículo 30 del Decreto 2591 de 1991).

SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S., frente al requerimiento señalo que, el señor CÉSAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA realizó solicitud de cupo de crédito rotativo a través de la página web, sobre el cual se efectuó un desembolso con las siguientes características

Solicitud identificada con el No. 81644238

Fecha de solicitud del cupo de crédito: 03 de marzo de 2020

Valor del desembolso solicitado: \$170,000 pesos

Fecha del desembolso: 03 de marzo de 2020

Cuenta de ahorros en la que se realizó el desembolso:

Cuenta de ahorros No. **4715 del Banco de Bogotá.

Estado de la obligación: A la fecha la obligación se encuentra en nuestro sistema como “pagada”, al haber sido cancelada el día 27 de agosto de 2022, luego de presentar una mora de 877 días, cancelando un valor de \$119,000 pesos correspondientes a parte de capital, y una condonación por el valor de \$170,000 pesos, correspondiente a la otra parte de capital, intereses, cargos y costos de cobranza.

Sostiene que, debido al incumplimiento de la obligación No. 81644238, el 17 de abril de 2020, procedió a enviar notificación previa al reporte de acuerdo con la autorización dada para tal efecto al correo electrónico sarasanti1985@gmail.com, esto es, con más de 20 días calendario de anticipación al reporte negativo realizado en centrales de riesgos el día 31 de mayo de 2020.

Agrega que, la autorización previa, expresa e informada para realizar reporte en centrales de riesgos, se encuentra contenida en el contrato de cupo de crédito rotativo suscrito a través de la página web www.lineru.com, mediante el ingreso de los códigos de verificación enviados al teléfono celular y correo electrónico suministrados durante la aplicación.

informa que, una vez recibido el pago total de la obligación, procedió a informarlo a las centrales de riesgo, momento en que se inició la contabilización del término de permanencia por parte de los operadores de información, en virtud de lo establecido en los artículos 3 y 8 de la Ley 2157 de 2021.

Alega que el día 16 de diciembre de 2022, respondió de fondo y de manera clara y oportuna la petición presentada por el accionante el día 13 de diciembre de 2022, informado que, *el envío de la comunicación previa al reporte fue remitida al correo electrónico*

sarasanti1985@gmail.com, el día 17 de abril de 2020, es decir con más de 20 días calendario de anticipación al reporte negativo realizado en centrales de riesgos el día 31 de mayo de 2020.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO indicó que, de la historia crediticia de la parte actora, expedida el 23 de enero de 2023, se extrae que, **La obligación identificada con el No. 081644238 adquirida por la parte tutelante con SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA SAS (SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE) se encuentra cerrada, inactiva, reportada como PAGO VOLUNTARIO y contabilizándose el término de permanencia del reporte histórico de mora.**

Sostiene que, según la información reportada por la fuente de información, la parte actora incurrió en mora durante 24 meses y canceló la obligación en SEPTIEMBRE de 2022. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa antes citada, **LA CADUCIDAD DEL REPORTE HISTÓRICO DE MORA SE PRESENTARÁ EN MARZO DE 2023.**

Indica que, en su calidad de operador de información, se limita a permitir la circulación de la información financiera y crediticia de los titulares que se origina en las respectivas fuentes y cuya consulta facilita a los usuarios evaluar el riesgo crediticio asociado a sus clientes.

Asegura que, mediante escrito de 20 de diciembre de 2022, respondió la solicitud del accionante.

Solicita que, *se deniegue el proceso de la referencia, pues no se ha cumplido con el término de permanencia del reporte histórico de mora, conforme lo previsto en el artículo 9 de la ley 2157 de 2021 la cual modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, respecto de la obligación no. 081644238, suscrita entre la parte actora y SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA SAS (SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE).*

III. CONSIDERACIONES

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo dirigido a proteger en forma inmediata los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos señalados en la ley, y sólo procede cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Respecto a la procedencia de la acción de tutela para proteger el Derecho Fundamental de Habeas Data, la Corte Constitucional señaló, lo siguiente:

“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 hábeas 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 hábeas 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”.]

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.”

En cuanto al derecho constitucional al Habeas Data, la Corte Constitucional en la Sentencia T- 421 de 2009, sostuvo que *“el derecho al hábeas data es aquel que permite a las personas naturales y jurídicas, conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se haya recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De la misma manera, este derecho señala la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos.”*

Las facultades que el derecho al habeas data reconoce a la persona a la cual se refieren los datos recogidos o almacenados son las siguientes: (i) el derecho a conocer la información de su referencia; (ii) el derecho a actualizar la información contenida en las bases de datos y; (iii) el derecho a rectificar la información que no sea veraz.

En relación con esta última facultad que se predica del derecho al habeas data, la Sentencia T-684 de 2008 de la Corte Constitucional, señaló:

“(i) que el contenido de la información almacenada sea veraz; (ii) que se aclare la información que por su redacción ambigua, pueda dar lugar a interpretaciones equívocas y (iii) que los datos puestos a

disposición de la base de datos hayan sido obtenidos legalmente y su publicación se haga mediante canales que no lesionen otros derechos fundamentales, entre otras exigencias.”

Para que proceda el reporte negativo a las centrales de riesgo se deben cumplir con dos condiciones específicas. La primera de ellas, se refiere a la veracidad y la certeza de la información, y la segunda, a la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo. Lo cual también comprende que el mismo le sea informado a su titular con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros.

La señalada autorización debe ser libre, previa, expresa, escrita y proveniente del titular del dato para que el reporte de una información financiera sea legítimo y la misma se encuentra asociada con la oportunidad que le asiste al titular del dato para rectificar o actualizar la información que sobre él se reporte en las centrales de riesgo. Frente al particular la Corte, señaló:

“El consentimiento del titular de la información sobre el registro de sus datos económicos en los procesos informáticos, debe estar aunado a la necesidad de que aquel cuente con oportunidades reales para ejercer sus facultades de rectificación y actualización durante las diversas etapas de dicho proceso, ya que resultan esenciales para salvaguardar su derecho a la autodeterminación informática”

De lo anterior se concluye, que la autorización que el interesado otorgue para disponer de su información, constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato.

Frente a los requisitos especiales previos al reporte de la información negativa impuestos a las fuentes, el artículo 12 de la Ley Estatutaria de Habeas Data, señaló:

“El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

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 está aún no haya sido resuelta.”

En igual sentido el artículo 2.2.2.28.2 del Decreto 1074 de 2015 respecto al reporte de la información negativa, indicó:

“En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones solo procederá previa comunicación al titular de la información, la cual podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes, siempre y cuando se incluya de manera clara y legible.

Las fuentes de información podrán pactar con los titulares, otros mecanismos mediante los cuales se dé cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.

En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial.”

IV. DEL CASO CONCRETO

Solicita el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** se le protejan sus derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, petición y al debido proceso, y en consecuencia, se ordene a **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. Y DATA CREDITO (EXPERIAN)**, *eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo por ilegalidad y/o error en los términos de la Ley 1266 de 2008 adicionada por la ley 2157 de 2021, esto quiere decir en 10 días calendario.*

En caso contrario, *se resuelva la petición y aplique el Principio de Favorabilidad y las garantías que brindan la Ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021.*

Frente a las pretensiones de la tutela, sea lo primero indicar, que el accionante previo a concurrir a la acción constitucional, agotó el derecho de petición frente a la entidad encargada de suministrar la información, tal como da cuenta la respuesta emitida por **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, *cumpliendo con el requisito de procedibilidad que plantea la jurisprudencia para acudir a la acción de tutela, en busca de la protección del derecho fundamental de Habeas Data.*

Para el efecto **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, en oficio de 16 de diciembre de 2022, comunicó al accionante:

“Una vez efectuada la verificación correspondiente, encontramos que a su nombre se registra el cupo de crédito rotativo identificado internamente con el No. 81644238, aprobado por un valor máximo para su utilización de \$170,000 conforme a los términos y condiciones suscritos de forma electrónica por las partes para el efecto.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en la Ley 527 de 1999 según la cual los mensajes de datos tienen plena validez obligatoria y probatoria entre las partes, aclarando que se debe entender por mensaje de datos, toda información generada, enviada, recibida, almacenada, o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico

de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

Ahora bien, sobre el mencionado cupo de crédito se realizó un desembolso identificado con el No. 81644238, el día 03 de marzo de 2020 a las 03:05 p.m., por el valor de \$170,000 pesos, a la cuenta de ahorros del Banco de Bogotá No. *****4715 existente a su nombre, el cual fue cancelado en su totalidad el día 27 de agosto de 2022, presentando una altura de mora de 882 días, cancelando un valor de \$119,000 pesos correspondientes a una parte de capital y una condonación por valor de \$170,000 pesos correspondientes a otra parte de capital, intereses, cargos y costos de cobranza.

El pago anteriormente mencionado, se refleja en nuestro sistema de la siguiente manera:

ID	PAGADO	APLICADO	FECHA	TIPO	BANCO
#3543891	\$119,000	\$119,000	Agosto 27, 2022	Deposito	Bancolombia de Ahorros
		\$119,000	\$119,000		

Debido al incumplimiento de la obligación No. 81644238, la entidad procedió a enviar notificación previa al reporte de acuerdo con la autorización dada para tal efecto al correo electrónico sarasanti1985@gmail.com el día 17 de abril de 2020, es decir con más de 20 días calendario de anticipación al reporte negativo realizado en centrales de riesgos el día 31 de mayo de 2020.

Es de anotar que la autorización previa, expresa e informada para realizar reporte en centrales de riesgos, se encuentra contenida en el mencionado contrato de cupo de crédito rotativo suscrito con SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. (antes ZINOBE S.A.S.) el cual fue suscrito a través de la página web www.lineru.com mediante el ingreso de los códigos de verificación enviados al teléfono celular y correo electrónico suministrados durante la aplicación. Se transcribe la autorización a continuación para su mayor claridad:

(...)

Así mismo, le informamos que una vez recibido el pago total de la obligación, procedimos a informarlo a las centrales de riesgo, momento en que se inició la contabilización del término de permanencia por parte de los operadores de información, respecto del cual SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. (antes ZINOBE S.A.S.) no tiene ningún tipo de injerencia. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 3 y 8 de la Ley 2157 de 2021- Ley de borrón y cuenta nueva, los cuales disponen lo siguiente:

(...)

Se reitera lo informado en el punto 1.

Finalmente, en cuanto a la eliminación del reporte, lamentamos informarle que no es posible atender de manera favorable su petición de eliminación del reporte negativo ante centrales de riesgo, debido a que su información consignada en las centrales de riesgo se encuentra actualizada por parte nuestra como fuente de información y por tanto en caso de haber cumplido el término de permanencia establecido en la Ley 2157 de 2021 (Borrón y cuenta

nueva) deberá presentar dicha solicitud al operador de información (centrales de riesgo) para que estos en cumplimiento de su obligación legal y de ser procedente realicen la actualización de su información de ser procedente en sus bases de datos.”

Ahora, radica la inconformidad del quejoso, en el reporte negativo que se registra en las centrales de riesgo, respecto a la mora en la obligación que ostenta con **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, situación que en su concepto transgrede los parámetros del párrafo primero del artículo tercero de ley 2157 de 2021, que a su vez modifica y adiciona el artículo trece de la ley 1266 de 2008.

En cuanto a las pretensiones del accionante, sea lo primero señalar, que como se extrae de las exposiciones efectuadas en el fundamento fáctico de la acción de tutela, ostentó mora en el pago de la deuda por la que permanece reportado ante las centrales de riesgo, de lo que se colige, **que no debate la veracidad de los datos suministrados por la entidad acreedora, por el contrario, alega que el reporte ha cumplido el término para declarar su caducidad tal como lo señala la ley 2157 de 2021, que a su vez modifica y adiciona el artículo trece de la ley 1266 de 2008.**

Inicialmente, visto el reporte adosado por **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, se advierte que el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** registra un dato negativo de la obligación identificada con el número **081644238** con **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** y, según la información reportada por la fuente de la información, incurrió en mora durante **882 días**, cancelando la deuda el **27 de agosto de 2022**, por lo que la extinción del dato negativo, conforme informó la central de riesgo, se presentará en **MARZO DE 2023**, siendo sobre esta disposición que se entrará a revisar el debido procedimiento para el suministro de la información del comportamiento del deudor, en cuanto a las condiciones de la jurisprudencia citada y la Ley 1266 de 2008 Estatutaria de Habeas Data.

Así mismo, habida cuenta que como lo señala **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** efectuó el pago de la obligación, por lo que al encontrarse dicha acción en vigencia de la Ley 2157 de 2021 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008, Y SE DICTAN DISPOSICIONES GENERALES DEL HABEAS DATA CON RELACIÓN A LA INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES*” **deberá contemplarse lo dispuesto en el artículo 9 de la citada norma, que al tenor dicta**

“Los titulares de la información que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones. Cumplido este plazo de máximo seis (6) meses, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos.

Los titulares de la información que a la entrada en vigencia de esta ley hubieran extinguido sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiere permanecido en los bancos de datos por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la extinción de las

obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa.

Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciera falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones. En el caso de que las obligaciones registrén mora inferior a seis (6) meses, la información negativa permanecerá por el mismo tiempo de mora, contado a partir de la extinción de las obligaciones.”

En resumidas cuentas, una vez efectuado el pago de la obligación por la que se encuentra reportado, en virtud al carácter transitorio de Ley 2157 de 2021, el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** solo puede permanecer reportado por un término de seis (6) meses contados desde que se efectuó el pago.

Entrando en materia, bajo los parámetros citados en las consideraciones de este proveído, existen dos requisitos indispensables para que la información que se suministra a las bases de datos ostente validez, a saber, (i) *que sea veraz* y (ii) *que se cuente con la autorización del titular de los datos*.

Este último requisito, a su vez requiere la autorización expresa del deudor, que debe ser, (i) *libre, previa, expresa, escrita y proveniente del titular del dato*, y además debe efectuarse (ii) *la comunicación al titular de la información previa a la emisión del dato negativo, con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros.*

En cuanto a la primera condición reseñada, respecto a **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, se tiene que según lo señalado por la empresa, “*se encuentra contenida en el mencionado contrato de cupo de crédito rotativo suscrito con SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S. (antes ZINOBE S.A.S.) el cual fue suscrito a través de la página web www.lineru.com mediante el ingreso de los códigos de verificación enviados al teléfono celular y correo electrónico suministrados durante la aplicación*”.

En efecto, reposa en el plenario, la autorización generada por el señor entre **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, de cuyo contenido se extrae:

“(…) 5.6. Centrales de información de riesgo crediticio: En caso de no realizar el pago a más tardar 20 días calendario después haber sido informado sobre el particular, la mora en tu obligación será reportada a las centrales de riesgo crediticio, sin perjuicio de las demás acciones que podamos adelantar para el cobro de las obligaciones a nuestro favor. Para efectos de la comunicación de aviso de reporte a las centrales de riesgo, remitiremos la información de manera escrita mediante comunicación dirigida a tu domicilio registrado en nuestras bases de datos o por cualquier tipo de mensaje de datos incluyendo SMS, correo electrónico o cualquier medio del que quede registro para posteriores consultas. (…)”

“(…) 5.8. Información Personal: Autorizas a Zinobe y a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor para: Realizar ante los operadores de información (Datacrédito, Cifin y/o cualquier otra

entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos), las siguientes actividades:

(a) Reportar con fines estadísticos, de control, supervisión, evaluación de riesgos y demás que señalen las políticas de Zinobe y/o las normas vigentes colombianas, tus datos personales (incluyendo financieros y comerciales) y la información relacionada con el surgimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegues a contraer en favor de Zinobe y

b) Reportar cualquier otro dato que se estime pertinente con relación a la existencia de deudas vencidas sin cancelar o con la utilización indebida de los productos y/o servicios prestados u ofrecidos por Zinobe.

(2) Solicitar y consultar a los operadores de información tus datos (incluyendo financieros y comerciales) con el fin de:

a) Obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier entidad financiera o comercial y

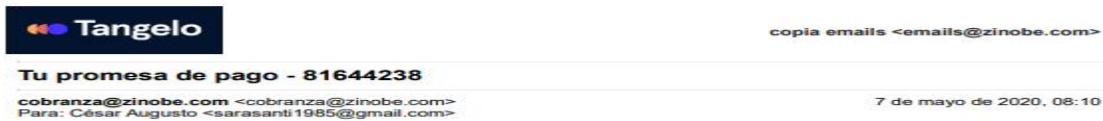
b) Confirmar datos para iniciar o mantener una relación contractual. Como nuestro cliente entiendes que la permanencia de la información del dato positivo o negativo, según sea el caso, será la que la legislación señale.

(3) Igualmente, de manera expresa autorizas a Zinobe a utilizar, compartir e intercambiar con sus entidades filiales, matrices, aliadas y/o con entidades financieras, tu información personal contenida en las bases de datos de la entidad con fines de control de riesgos, comerciales, estadísticos y la realización de actividades de mercadeo de sus servicios y publicidad. (...)"

Bajo los presupuestos reseñados, de las documentales allegadas al expediente, se encuentra verificado que el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, adquirió la obligación número **081644238** con **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, en la que autorizó de forma expresa el suministro de su conducta crediticia ante las centralizadas de riesgo, encontrándose con ello, cumplida la primera condición señalada, consistente en, **la autorización expresa del deudor, que debe ser libre, previa, expresa, escrita y proveniente del titular del dato.**

Ahora, respecto a la comunicación al titular de la información por parte del acreedor, previo al suministro del dato negativo, conforme al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** afirmó haber remitido la comunicación previa el 17 de abril de 2020.

A su vez aporta la convocada, el certificado de envío de 7 de mayo de 2020, remitida al señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, al correo electrónico sarasanti1985@gmail.com de la siguiente forma:



¡Hola, César Augusto!

Escribimos para recordarte el pago de tu deuda que programaste para hoy.

El pago de tu crédito lo puedes realizar por internet a través de PagosOnline, ingresando por nuestra página web a la sección "Mi cuenta".

Puedes realizar el pago de tu crédito en un punto Vía Baloto con el código de convenio 951040, tu número de cédula y el valor exacto. Recuerda validar el monto exacto a cancelar ingresando a tu cuenta de Lineru con número de cédula y contraseña, el día que vayas a realizar el pago, a fin de evitar que queden saldos pendientes.

Con este proceso, el pago quedará registrado automáticamente en nuestro sistema.

Adicionalmente el pago de tu crédito puedes realizarlo a través de Exito, Carulla o surtimax. Para conocer el proceso de pago, por favor sigue los siguientes pasos:

1. Ingresa a la sección "Mi Cuenta" con tu número de cédula y contraseña.
2. Da clic en la opción Ver Detalle/Pagar.
3. Da clic en la opción "Imprimir recibo de pago".
4. Acércate a uno de los puntos de pago con el recibo impreso a láser.

De la remisión proferida por **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, puede establecerse que no es suficiente para tener por subsanado el requisito de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en el sentido, que no cuenta el certificado adosado como prueba, con el estado de *entrega efectiva* del envío, además, que carece de la advertencia del registro del reporte ante centrales de riesgo, con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros, situación que toma fuerza de cara a las pretensiones del actor, en tanto la comunicación remitida advierte, que aún a la fecha de la comunicación no se había generado mora en la obligación, pues señala, Escribimos para recordarte el pago de tu deuda que programaste para hoy.

Por lo expuesto, resulta evidente que **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** no dio cuenta en el presente trámite, de haber agotado el requisito contenido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, previo al reporte del comportamiento financiero del señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, acción que es obligatoria para suministrar la información, lo que desatiende los requisitos de la ley Estatutaria de Habeas Datas y de contera se convierte en un actuar vulnerador del derecho fundamental del accionante.

En conclusión, puede establecerse que no se reunieron los requisitos necesarios para que se procediera a reportar la información negativa respecto al comportamiento financiero del quejoso ante las centrales de riesgo, pues a pesar que la *información es verídica*, versa sobre la mora que efectivamente ostentaba el deudor y también cuenta con su autorización expresa, no se subsanó lo señalado en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, situación que configura una vulneración al derecho fundamental al HABEAS DATA por parte de **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA.**

En suma, al no haberse cumplido por parte del ente emisor de la información, los parámetros del artículo 12 de la Ley Estatutaria de Habeas Data, no era posible proceder al reporte de la información del

comportamiento financiero del señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEG**, escenario que abrirá paso a sus pretensiones.

Por lo anterior, y en aras de proteger los derechos fundamentales planteados en esta acción, se ordenará al representante legal de **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** o quien haga sus veces, que en término de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de este fallo, proceda a actualizar y eliminar el dato negativo ante las centralizadas de riesgo, frente a la obligación número **081644238** que ostenta el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** identificado con cédula de ciudadanía número **11.686.332**.

Ahora bien, en cuanto al **derecho petición** reclamado en razón a la solicitud elevada por el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, el Despacho debe precisar que el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, conlleva a que la autoridad o particular requerido emita una pronta respuesta a lo pedido, esto es, respetando el término concedido para tal efecto. Sin embargo, esa garantía no sólo implica que la solución al *petitum* se emita dentro del plazo oportuno, sino que dicha respuesta debe: *i)* ser de fondo, esto es, que resuelva la cuestión sometida a estudio, bien sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; *ii)* ser congruente frente a la petición elevada; y, *iii)* debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Entonces, si la respuesta emitida por el ente requerido carece de uno de estos tres presupuestos, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental.

No obstante, una vez revisados los documentos aportados al plenario, el Despacho observa que, tal como se reseñó al inicio de esta considerativa, junto a la contestación brindada a la acción de tutela, **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** aporta la respuesta en la que se pronuncian de cara a la solicitud elevada por el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**.

Las citadas réplicas fueron remitidas a las direcciones de correo obrante en la acción de tutela y en la petición, esto es, asesoriasfinancierasrp@gmail.com., así:



PQR Zinobe <pqr@zinobe.com>

Respuesta derecho de petición

PQR Zinobe <pqr@zinobe.com>
Para: sarasanti1985@gmail.com, asesoriasfinancierasrp@gmail.com, GDNovedat@experian.com

16 de diciembre de 20

Señor
César Augusto Montaña Vega

Cordial saludo,

De acuerdo al derecho de petición enviado, adjuntamos la respuesta junto con los siguientes soportes:

1. Copia del contrato de cupo de crédito rotativo
2. Paz y salvo

Cordialmente,



4 archivos adjuntos

- Correo de Zinobe - Tu promesa de pago - 81644238.pdf
141K
- contrato_81644238.pdf
15K
- PAZ Y SALVO - César Augusto Montaña Vega.docx.pdf
97K
- Respuesta César Augusto Montaña Vega .docx.pdf
115K

En este orden, y de cara a las solicitudes del quejoso, la contestación acercada al plenario por **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, comporta un pronunciamiento de fondo a su requerimiento, en los términos expuestos por la Corte Constitucional en la Sentencia T 369 de 2013, en donde se pronunció frente al alcance de la respuesta generada al derecho de petición, señalando:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere *“una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”*.

Se establece pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera

decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos”(Resaltado del Despacho).

De lo anterior, podemos establecer que la respuesta debe comprender, una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses, y sin que se condene al peticionario a una situación de incertidumbre, que le impida aclarar sus inquietudes.

Bajo estos postulados, la respuesta emanada por **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** cumple las condiciones para tenerla como una contestación de fondo, y situación que debe tener en cuenta el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, en el sentido que, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado, y comporta una respuesta de fondo, siempre que se indiquen de forma fundada, las razones para no acceder a lo solicitado, por lo que no pude determinarse que dicho pronunciamiento frente al derecho de petición que es materia de esta tutela, comporte en una negativa a suministrar la información, ni contiene evasivas ni indicaciones abstractas que dejen en la incertidumbre al peticionario.

Desde este panorama, no se observa vulnerada la garantía cuya protección se persigue a través de la presente acción, en la medida que el ente accionado atendió la petición del promotor de la acción, lo que conduce a negar el amparo en este rubro, por carencia actual del objeto, por **hecho superado**, toda vez que **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.**, acreditó haber dado respuesta a la solicitud del quejoso, no habiendo por tanto razón para emitir una orden al respecto.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Civil Municipal de Mosquera – Cundinamarca, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

V. FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental al **habeas data** del señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA**, quien actúa en nombre propio, por las consideraciones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de **SERVICIOS CREDITICIOS ONLINE DE COLOMBIA S.A.S.** o quien haga sus veces, que en término de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de este fallo, proceda a actualizar y eliminar el dato negativo ante las centralizadas de riesgo, frente a la obligación número **081644238** que ostenta el señor **CESAR AUGUSTO MONTAÑA VEGA** identificado con cédula de ciudadanía número **11.686.332**.

TERCERO: NEGAR la acción de tutela frente al derecho fundamental de petición, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

QUINTO: Desvincular de la presenta acción a **CIFIN (TRANSUNION) Y DATA CREDITO (EXPERIAN)**

SEXTO: NOTIFÍQUESE esta providencia a las partes de conformidad con el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

SÉPTIMO: REMÍTASE el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, si no fuere impugnada.

Notifíquese y cúmplase

**ASTRID MILENA BAQUERO GUTIÉRREZ
JUEZA**

Firmado Por:
Astrid Milena Baquero Gutierrez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 000
Mosquera - Cundinamarca

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **eb0b3a427d6b055b01d63b425d2cb5981ac4349fdf580622eb7e542b457d8c59**

Documento generado en 01/02/2023 12:30:26 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>