



JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS
CALI

Santiguado de Cali, once (11) de julio de dos mil veintitrés (2023)

SENTENCIA	No.136/2023
ACCIONANTE	Gloria Amparo Imbachi Parra
APODERADA	Paola Andrea Espinoza Brito
ACCIONADA	Credivalores-Crediservicios S.A
RADICACIÓN	76001-43-03-006-2023-00155-00

MOTIVO DEL PRONUNCIAMIENTO

Proferir fallo de primera instancia dentro de la acción de tutela que, ante esta Jurisdicción Constitucional, ha promovido a través de apoderada judicial, la señora **Gloria Amparo Imbachi Parra**, contra la Sociedad **Credivalores - Crediservicios S.A.**, trámite al cual se vincularon como terceros interesados a las entidades EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO) y CIFIN S.A.S. (TRANSUNION), por la presunta violación de derechos fundamentales como el BUEN NOMBRE y HABEAS DATA Arts.15 de la C. Política.

FUNDAMENTOS DE LA ACCION

Los hechos que dieron lugar a la presente acción constitucional y que conciernen al caso, se resumen así:

- 1.- Indicó la apoderada que, la accionante desde el año 2020 adquirió tarjeta de crédito con Credivalores, teniendo buen comportamiento de manejo y sin entrar en mora desde la fecha que la obtuvo. No obstante, en agosto de 2021 recibe correo por parte de *Credivalores* informándole que presentaba un saldo en mora, situación que su representada no entendía, toda vez que no tenía saldos pendientes, y porque su residencia está en los Estados Unidos, por lo que solo hace uso de la tarjeta cuando está en Colombia.
- 2.- Hechas las averiguaciones del caso, se descubre que a la señora Imbachi Parra, le fue abierta una cuenta digital con el *Banco Finandina* en la cual transfirieron dos avances hechos con la tarjeta de Credivalores.
- 3.- Aduce que su representada ha sido víctima de suplantación, por lo que el Banco Finandina procedió a cancelar el producto y a eliminar cualquier reporte que se hubiere realizado en las centrales de riesgo, caso que no ocurrió con Credivalores, a pesar de insistir que ha sido víctima de fraude.

4.- Que a la fecha la señora Imbachí sigue reportada por Credivalores ante las centrales de riesgo a pesar de que la información no es veraz, no ha sido corregida, no se le notificó el reporte, y dicho movimiento no fue investigado a fondo, aunque se hayan realizado varias solicitudes al respecto.

5.- Para el 9 de mayo de 2023 la *Superintendencia Financiera de Colombia*, remite petición a la *Superintendencia de Industria y Comercio*, para que ordene a Credivalores la corrección y eliminar el reporte negativo de la accionante ante las centrales de riesgo, obteniendo como respuesta que por intermedio de ellos solo se puede realizar un acuerdo con la accionada como mecanismo alternativo de solución de conflictos, o que en su defecto debía de acudir al mecanismo de protección de Habeas Data.

PRETENSIONES

Con fundamento en lo narrado, solicita el amparo del derecho fundamental de habeas data, buen nombre y honra ordenando a la entidad responsable la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo por tratarse de una mora inexistente.

IDENTIDAD DEL ACCIONANTE

En el caso sometido a conocimiento, se trata de la ciudadana **Gloria Amparo Imbachi Parra**, identificada con cédula de ciudadanía No.31.933.588, quién interviene a través de apoderada para la defensa de sus derechos fundamentales.

Para efectos de notificación indicó la siguiente dirección electrónica espinoza.juridica@gmail.com

IDENTIDAD Y CALIDAD DE LA ACCIONADA

En este asunto la destinataria de la acción es una entidad financiera particular, cuyas actuaciones u omisiones pueden afectar a los particulares, como aquí acontece con CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A., con existencia, domicilio y representación en la ciudad de Cali.

LEGALIDAD DE LA ACCIÓN

En ejercicio de la acción consagrada en el artículo 86 de la Carta Política, y sus Decretos reglamentarios 2591/91, 306/92, 1382 de 2000 y 1983/17, la solicitante promovió la presente acción, en procura del amparo de los derechos fundamentales de BUEN NOMBRE y HABEAS DATA Arts.15 de la C. Política, que le interesa y asiste.

ACTUACIÓN PROCESAL

Por el sistema de reparto correspondió a este Juzgado la presente acción, habiéndose hecho un requerimiento preliminar a la solicitante a través del auto 2735 del 27 de junio de 2023, el cual se cumplió en debida forma y constatado el cumplimiento de los requisitos mínimos de formalidad exigidos por el Art.14 del Decreto 2591 de 1991, se avocó su trámite por auto No.002799 del 29 de junio de 2023, disponiéndose la notificación al funcionario responsable de la entidad accionada, para que dentro del término de dos (2) días siguientes al recibo de la notificación, ejerciera el derecho de defensa y se pronunciara sobre los hechos materia de la acción, contestara las afirmaciones, aportara pruebas y explicaciones e indicara la solución inmediata para el caso. Por otro lado, se ordenó la citación al presente trámite a la FISCALIA GENERAL DE LA NACION, DATA CREDITO EXPERIAN COLOMBIA y CIFIN TRANSUNION. Así mismo, se informó al extremo accionante sobre el avocamiento e impulso dado a la solicitud, conminándose para que de inmediato reportara al juzgado sobre cualquier novedad o solución anticipada extra proceso.

INTERVENCIONES

1.- El 30 de junio de 2023, la apoderada judicial de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CRÉDITO a través de correo electrónico da respuesta a nuestro requerimiento, manifestando que, revisada la base de datos de la entidad se observa que a nombre de la accionante la obligación identificada con el número N01093481, reportada por CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A. (CREDIVALORES CREDIUNO), se encuentra registrada ante este operador de la información en estado abierta, vigente y como ESTÁ EN MORA:

INFORMACION BASICA		LE09C97
C.C #00031933518 () VIGENTE	IMBACHI PARRA GLORIA AMPARO EDAD 56-65 EXP.83/09/30 EN CALI	DATA CREDITO] 04-JUL-2023
-ESTA EN MORA120 *TDC CREDIVALORES 202305 N01093481 202001 202701 PRINCIPAL CREDIUNO ULT 24 -->[66666666666666][666666543N-N] 25 a 47-->[NNNNNNNNNNNN][NNNN-----] ORIG:Normal EST-TIT:Normal VALLE DEL CAUCA		

Refiere que es cierto, por tanto, que la accionante registra una obligación abierta y vigente con CREDIVALORES-CREDISERVICIOS S. A. (CREDIVALORES CREDIUNO). Sin embargo, en el presente caso la información que aparece registrada en la historia de crédito, corresponde exactamente con la información reportada por la fuente. Así las cosas, es a CREDIVALORES-CREDISERVICIOS S. A. (CREDIVALORES CREDIUNO) y no a EXPERIAN COLOMBIA S. A. -

DATA CRÉDITO, a quien corresponde verificar si se trata de un caso de suplantación, y así realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo al operador.

Que inmediatamente CREDIVALORES-CREDISERVICIOS S.A. (CREDIVALORES CREDIUNO) proceda a hacer la corrección pertinente y la reporte a EXPERIAN COLOMBIA S. A. – DATA CRÉDITO -, se realizará la respectiva actualización de la información. De acuerdo con la argumentación, solicita se denieguen las pretensiones en su contra y se desvincule a la entidad que representa de la acción de tutela.

2.- El mismo día (30/06/2023), el *Fiscal Segundo Seccional Unidad de Descongestión e Intervención Tardía de la fiscalía general de la Nación*, manifestó que:

1. Este Despacho de la Unidad de Intervención tardía y descongestión adelanta la investigación de No de Spoa 760016000199202157195, la cual fue asignada el día **2 de junio de 2023**, acorde con resolución 0310 de 2022 emanada de la Dirección Seccional de Fiscalías de Cali. En la misma fecha nos fueron asignados **631** casos procedentes de la Unidad de delitos informáticos de la Seccional Cali.
2. El proceso es adelantado por el delito de hurto por medios informáticos o semejantes, en averiguación de responsables y como denunciante GLORIA AMPARO IMBACHI PARRA. CC. 31933518.
3. Consultadas las actuaciones dentro de este proceso 760016000199202157195, solo aparecen las siguientes:
 - a. **20/12/21 sale a fiscal procedente de la Unidad de Intervención temprana**
 - b. **14/03/22 elaboración de programa metodológico**
 - c. **23/03/23 solicitud de información adicional al denunciante**
4. La investigación se encuentra activa en etapa de indagación y hace parte del grupo de casos que se encuentran en revisión según la asignación del mes de junio de 2023.
5. En el momento de llegar la tutela no había sido alcanzada a revisar, ya que tal actividad está prevista para el mes de julio de 2023.
6. A la fecha no se ha solicitado audiencia para restablecimiento de derecho, cancelación de registros obtenidos de manera fraudulenta, ni se ha ordenado restablecimiento del derecho. El caso se encuentra en etapa instructiva en indagación.
7. Los documentos que llegan en la acción de tutela no se encuentran todos en el expediente digital, por lo que se procede a su inclusión.

3.- El 04 de julio de 2023 la apoderada judicial de CIFIN S.A.S. (TransUnion®) indicó que una vez efectuada la verificación en la base de datos que administra CIFIN S.A.S (TransUnion®), en calidad de Operador de Información, en los términos del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, en el historial de crédito de la accionante GLORIA AMPARO IMBACHI PARRA con C.C No.31.933.518 (accionante), revisada el día 29 de junio de 2023 siendo las 16:54:22 respecto de la información reportada por la Entidad CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A, como Fuente de información, se encuentra lo siguiente: Obligación No.8100, con estado EN MORA con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora al corte del 31/05/2023.

Obligaciones en Mora																	
31/05/2023	CONS	8100	A/NF	CREDIVALORES CREDISERVICIOS SA	BOGOTA	PRIN MAS	.	15/01/2020	.	.	24	6,600	10,018	VIGE	.	.	.
CRE	74	TCR	VIGE	.	.	BOGOTA	NORM PRV	10,018	6,374	NO	.	.	.
														COMPORTAMIENTOS			

Refiere que el Operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la Fuente: La sociedad CIFIN S.A.S (TransUnion®) tiene la calidad de Operador de información y por ello, conforme a lo establecido en el numeral 7 del artículo 77 y en los numerales 2 y 3 del artículo 88 de la Ley 1266 de 2008, tiene restringida la posibilidad de modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las Fuentes, puesto que la potestad de realizar dichas modificaciones está en cabeza de la Fuente y el CIFIN S.A.S (TransUnion®), en su condición de Operador debe limitarse a actualizar los datos, conforme sean reportados por las Fuentes. Conforme a los argumentos expuestos, solicita de manera respetuosa se DESVINCULE de la presente acción a CIFIN S.A.S (TransUnion®).

4.- De otro lado, y hallándose rebasado el término perentorio concedido, por ningún medio el representante o encargado de la accionada **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.**, se manifestó, es decir, el directivo o delegado, hasta el momento de la emisión del fallo no había emitido respuesta alguna respecto de los hechos y pretensiones de la acción de tutela, no obstante el requerimiento expreso del Despacho contenido en el auto No.002799 del 29 de junio de 2023, remitido al correo electrónico: gsalcliente@credivalores.com, sin que exista constancia de rechazo, por lo tanto se infiere que la entidad aludida fue debidamente notificada. Así las cosas, ante el silencio del responsable, es dable aplicar lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, presumiendo como ciertos los hechos y proceder a resolver de fondo la acción.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela es la figura consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, reglamentada mediante el Decreto 2591 de 1991. Está concebida como un mecanismo de defensa y protección inmediato de los derechos fundamentales de toda persona, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en los casos previstos en el artículo 42 del Decreto 2591.

Corresponde determinar si de acuerdo con los hechos expuestos por la accionante, las pruebas aportadas y el comportamiento de la accionada, resulta procedente la protección deprecada, en este caso, en el que acusa como quebrantado el derecho de habeas data y buen nombre al mantener las centrales de riesgo un reporte negativo, como consecuencia del incumplimiento de una obligación que, según la accionante, nunca realizó ya que afirma fue suplantada en su identidad.

Procedencia de la acción de tutela contra particulares para proteger el derecho fundamental al hábeas data. Reiteración de jurisprudencia.

En repetidas oportunidades la Corte Constitucional se ha pronunciado sobre la procedencia de la acción de tutela contra particulares. En virtud del artículo 86 de la Constitución Política y del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, se entiende que la acción de tutela procede contra particulares en los siguientes casos:

*“1. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del **servicio público** de educación (...)*

(...)

*‘4. Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controla 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. (...)*

(...)

*‘ 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.***

(...)” (Negrillas fuera de texto).

Teniendo en cuenta lo anterior, la Corte ha precisado que para que se cumpla con el requisito de procedibilidad de la acción de tutela establecido en el numeral 6° del artículo anteriormente citado, es necesario que el actor haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique o actualice el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.¹ Al respecto, la sentencia T-657 de 2005, especificó que en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumplía cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiera hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que fuera necesario hacerla ante las centrales de riesgo.

En el caso que nos ocupa, se observa que la accionante cumplió con el requisito de procedibilidad antes descrito. Esto último, en virtud de las pruebas presentadas, a partir de las cuales se acredita la existencia del derecho de petición enviado por la accionante donde le presenta a Credivalores – Crediservicios S.A., reclamación de fraude por suplantación de identidad No.03803215 por los avances realizados en su tarjeta durante los meses de abril y mayo de 2021, petición que no fue atendida ni definida fundamente por la accionada, por lo que la afectada procedió a radicar petición ante la Superintendencia Financiera de Colombia para que ordenara a Credivalores la corrección y eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo sobre la obligación que se le imputaba. La accionante fundamentó su solicitud

¹ Ver Sentencias T-131 de 1998, T-857 de 1999, T-1322 de 2001, T-262 de 2002, T-467 de 2007, T-284 de 2008, T-421 de 2009, entre otras.

alegando suplantación de identidad.²

Así, aunque la accionante no presentó solicitudes directas ante las centrales de riesgo para que fuera corregido el dato, en este caso resulta plausible concluir que las solicitudes presentadas ante la fuente de la información del dato negativo, es decir, ante Credivalores -Crediservicios S.A - suplen íntegramente dicha formalidad.³

De otro lado, es preciso señalar que, si bien proceden las acciones penales y civiles para la protección de los derechos fundamentales presuntamente vulnerados, se entiende que tales acciones no resultan idóneas y eficaces para el caso en concreto, pues debe comprenderse que la dilación de las mismas afectaría aún más a la accionante, en consideración de la naturaleza del asunto bajo discusión, y prolongaría el detrimento respecto del buen nombre comercial y financiero de aquélla.

La jurisprudencia respecto al derecho de habeas data. Reiteración.

El artículo 15 de la Constitución Política de 1991, dice:

“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.”

A partir de lo anterior, se observa que la Constitución consagra los derechos fundamentales, al buen nombre y al *habeas data* dentro de una misma disposición. Así es evidente que el derecho a la intimidad está ligado a la esfera privada del individuo. A través de este derecho se protege la facultad de la persona de determinar el manejo que se le da a la información del mismo, y a partir de esto se entiende que nace el derecho al *habeas data*.

En esta línea, esto es bajo la perspectiva predominante del derecho a la intimidad más que aquel del derecho al buen nombre, se entrará a analizar la jurisprudencia en torno al derecho al *habeas data*. En reiteradas sentencias, la Corporación determinó que el núcleo esencial del derecho al *habeas data* está:

*“integrado por el **derecho a la autodeterminación informática** y por la*

² En este punto es importante traer a colación el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del *habeas data*, y se regula el manejo de información contenida en bases de datos personales en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Este artículo dice que es deber de la fuente de información: “Informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.” Por lo tanto, se entiende que es deber de Credivalores informar a las centrales de riesgo que tienen la información de la accionante, que dicha información se encuentra en discusión por parte de la titular de la misma.

³ Sobre el requisito de procedibilidad véanse las sentencias T-168 de 2010 y T-129 de 2010,

libertad, en general, y en especial económica.

La autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos, para autorizar su conservación, uso y circulación, de conformidad con las regulaciones legales.

Y se habla de la libertad económica, en especial, porque ésta podría ser vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.”⁴

Así, el derecho de *habeas data* puede ser entendido como “*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*”⁵.

Ahora bien, es importante traer a colación la sentencia T-729 de 2002, que circunscribe los casos relacionados con centrales de datos al derecho al *habeas data*. En dicha sentencia la Corte afirmó:

*“(…) el ámbito de acción o de operatividad del derecho al habeas data o derecho a la autodeterminación informática, está dado por el entorno en el cual se desarrollan los procesos de administración de bases de datos personales. De tal forma que integran el contexto material: el objeto o la actividad de las entidades administradoras de bases de datos, las regulaciones internas, los mecanismos técnicos para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, seguridad y divulgación de los datos personales y la reglamentación sobre usuarios de los servicios de las administradoras de las bases de datos”.*⁶

De manera que el derecho de *habeas data* reconoce tres facultades específicas a la persona de la cual se tienen datos de contenido crediticio almacenados, que son las siguientes:

- a. el derecho a conocer la información de su referencia;
- b. el derecho a actualizar la información contenida en la base de datos y;
- c. el derecho a rectificar la información que no sea veraz. Sobre este último punto la Sentencia T-684 de 2008 dice: *i) que el contenido de la información*

⁴ Sentencia SU-089 de 1995, MP. Jorge Arango Mejía Sentencia. Reiterado en las providencias T-067 de 2007, T-168 de 2010, T-592 de 2003, T-675 de 2005, entre otras.

⁵ Sentencia T-421 de 2009. Cfr. Sentencias 798/07, 284/08

⁶ En vista de lo anterior, en el caso bajo estudio la Sala establece que, si bien la accionante invoca los derechos a la intimidad, vida digna y trabajo, teniendo en cuenta que se discute el dato reportado a una central de riesgo nos encontramos ante un caso en el cual, adicionalmente, se encuentra en discusión la vulneración al derecho al *habeas data*.

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 lesione otros derechos fundamentales, entre otras exigencias.”⁷

En definitiva, se reitera la posición asumida por la Corte Constitucional a lo largo de numerosas jurisprudencias por la cual se señala que el derecho fundamental de *habeas data* es vulnerado en el caso que la información contenida en la base de datos de contenido crediticio: **i)** sea errónea; **ii)** sea recogida sin el consentimiento del titular del dato o de manera ilegal y; **iii)** recaiga sobre aspectos íntimos de la vida del titular de tal manera que se entienda como un dato privado y no de conocimiento público.⁸

Principio de exactitud, veracidad e integridad de la información que suministran las fuentes a las centrales de riesgo.

De conformidad con lo expuesto, reafirma el Despacho que el derecho de *habeas data* se ve vulnerado cuando el dato reportado en las centrales de riesgo no es veraz. En sentencia T-094 de 1995, la Corte manifestó la importancia de la veracidad del dato y los efectos de un dato negativo erróneo en una base de datos. Al respecto indicó:

“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.

Sobre el principio de veracidad, en Sentencia T-272 de 2007, citada en la sentencia T-168 de 2010, la Corte profundizó al respecto y manifestó:

*“(…) en situaciones en las que se ha generado un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, **bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma***

⁷ Véase en sentencia T-168 de 2010 MP: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

⁸ Sentencia T-421 de 2009 MP: María Victoria Calle Correa. Cfr. T-176 de 1995 MP: Eduardo Cifuentes Muñoz

en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito,(...)"

*"(...) la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, **por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor.**"*

Agregó la Corte que "[f]rente a la tensión existente entre los derechos e intereses de las organizaciones que usan este tipo de información y los de las personas reportadas, es necesario anotar que el informe de situaciones discutidas y no suficientemente esclarecidas expone al afectado a sufrir todas las limitaciones y consecuencias negativas de tales reportes (...)". (negrilla fuera de texto)

Como se nota, la Corte determinó que, frente al principio de veracidad, el dato informado al operador⁹ debe corresponder a la situación objetiva del deudor, de tal forma que exista certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. En consecuencia, no basta con que las entidades tengan los registros contables que soporten la obligación, sino que además **deben contar con los documentos que prueben la existencia de la obligación**. De lo anterior, se infiere que es obligación del acreedor comprobar la existencia de la deuda y que ésta sea imputable al acreedor.¹⁰ Esto, al ser la fuente de la información quien tiene el deber de "*garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea (...) **comprobable***"¹¹. (negrilla fuera de texto)

Igualmente, el legislador en la Ley 1266 de 2008 señaló en su artículo 4^o los principios de veracidad y calidad del dato, según los cuales la información contenida por los bancos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Así, el espíritu del aludido principio de veracidad, implica que los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca. De manera similar, el principio de integridad impone la obligación a las fuentes de información y a los operadores de suministrar y recopilar datos personales completos, de tal forma que

⁹ De acuerdo con la Ley 1266 de 2008, el operador de información se entiende como: "*(...) la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;*"

¹⁰ Sentencia T-129 de 2010.

¹¹ Ley 1266 de 2008, artículo 8° numeral 1.

está prohibido el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada¹².

Se anota que la información personal recolectada por los operadores, según lo establece la Ley 1266 de 2008, puede ser consultada por los titulares de dicha información, o personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes, una vez solicitados mediante el procedimiento de consulta¹³, con el fin de que éstos puedan verificar o corroborar, precisamente, la veracidad de sus contenidos en aquellos casos en que alberguen dudas sobre la inexactitud o veracidad de la información.

Es precisamente el cuestionamiento del dato el que activa el derecho fundamental al *habeas data*, por cuanto **la persona afectada con una información desfavorable, incierta o incorrecta, debe tener la facultad de verificar la fuente y soportes del dato con el fin de presentar sus argumentos y razones para cuestionarlo.** (negrilla fuera de texto)

Consultas y reclamos a las centrales de riesgo.

El artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 reglamenta las peticiones, consultas y reclamos de las que puede hacer uso el titular de la información contenida en las centrales de riesgo con miras de conocer, corregir o actualizar la información sobre si reposa en dichas centrales. El trámite de los reclamos está contenido en el segundo aparte del mencionado artículo, que enuncia:

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:*

(...)

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,

¹² Sentencia C-1011 de 2008.

¹³ Consagrado en el artículo 16 de la ley 1266 de 2008.

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.

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.

*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. (negrilla fuera de texto)*

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, al revisar la constitucionalidad de la disposición, dijo:

En cuanto al trámite, el reclamo debe ser incluido en el registro individual correspondiente con la expresión “reclamo en trámite” que se mantendrá hasta que el mismo sea resuelto, y entre tanto, formará parte de la información que se suministre a los usuarios. Se contempla un término máximo de quince días hábiles para atender la petición o reclamo, prorrogable hasta por ocho más, cuando no fuere posible atender la solicitud en el plazo inicial, previa información motivada de tal hecho al interesado.

Estos términos se aplican, así mismo, a los eventos en que el operador deba dar traslado del reclamo a una fuente de información independiente, a fin de que le

suministre información con base en la cual aquél (el operador) atenderá el reclamo. **Cuando la solicitud se formula directamente ante la fuente podrá ser resuelta por ésta, dando aviso de ello al operador a fin de actualizar el registro individual con la existencia del “reclamo en trámite”.**

El numeral 6° del artículo 16, contempla la posibilidad de acudir a los mecanismos judiciales correspondientes, en el evento de que el concernido no quede satisfecho con la respuesta obtenida del operador o de la fuente, en su caso. **Al efecto, establece la posibilidad de recurrir a la acción de tutela en procura del amparo a su derecho fundamental al hábeas data, sin perjuicio del agotamiento de otros mecanismos judiciales idóneos para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. Señala este precepto que “la demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información” la cual una vez notificada de la misma procederá a informar al operador¹⁴, a efecto de que éste cumpla¹⁵ con el deber de actualizar el registro individual con la expresión “información en discusión jurídica”, adicionando la naturaleza de esa discusión, anotación que permanecerá hasta que se produzca fallo en firme. Este mismo procedimiento se aplicará cuando sea la fuente quien interponga la demanda contra el titular de la información, en relación con la información reportada y éste proponga excepciones de mérito.** (Negrilla fuera de texto)

Ahora bien, el numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, dicta que **existe una obligación por parte de la fuente de información de indicar a la central de riesgo que la información reportada por ésta se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la misma.** (negrilla fuera de texto)

En el auto 159 de 2009, la Corporación manifestó:

*La obligación (...) en estudio, es una obligación derivada del ejercicio de la actividad informativa que desarrollan los bancos de datos. **La información objeto de tratamiento debe ser veraz e imparcial y, en tal virtud, es lógico que se informe al operador y a los usuarios que el titular está controvirtiendo la información, lo cual también se articula a la necesidad de mantener la calidad de los datos, referida a que ellos han de ser actuales, completos, comprobables y comprensibles.*** (negrilla y subrayas fuera de texto)

El cuestionamiento del dato hace parte de una información veraz y completa y, además, se articula con el derecho fundamental al debido proceso, por

¹⁴ Dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación.

¹⁵ La norma establece igualmente un término de dos días para que el operador inserte la información.

cuanto la persona afectada con una información desfavorable o incierta, debe tener la oportunidad legal de presentar sus argumentos y razones para cuestionarla. Si dicha información es puesta en circulación, es claro que las razones de desavenencia del titular con determinados datos, sean también puestas en circulación para realizar las condiciones de veracidad e imparcialidad imponibles al dato personal.”

CASO CONCRETO.

Conforme a lo anterior, procede el Despacho a analizar la veracidad del dato reportado a las centrales de riesgo, observando que la accionante aporta como prueba copia de denuncia por suplantación de identidad ante la Fiscalía General de la Nación, autoridad que igualmente contestó que dicha investigación se encuentra activa en etapa de indagación. Así mismo, se tiene que, de acuerdo con los hechos relatados y las pruebas aportadas con la acción de tutela, la entidad accionada efectivamente es titular de una obligación de crédito, sin embargo, no es posible establecer que la actora haya sido quien efectuó las transacciones que se le endilgan en mora y reportadas ante las centrales de riesgo financiero, y por el contrario existen serias y fundadas evidencias de la suplantación de la persona titular del cupo crediticio.

En efecto, la afectada manifiesta que gestó los créditos, como también afirmar que reside en los Estados Unidos y utiliza la tarjeta solo cuando viene a Colombia, que su manejo crediticio es impecable, que reportó la anomalía a Credivalores S.A., enterándose que también en la fecha de los retiros, se había creado una cuenta digital con el Banco Finandina a su nombre, entidad que una vez la accionante informó que no había abierto la referida cuenta, de inmediato procedió a cancelar el producto y eliminar los reportes en centrales de riesgos; cosa que no ocurrió con Credivalores - Crediservicios S. A., y por el contrario esta entidad la reportó en las centrales de riesgo a pesar de que la información no era veraz, y lo más grave aún que no ha sido corregida por cuenta de la fuente, tampoco fue ratificada por la titular, a quien no se le notificó sobre el reporte y dicho procedimiento no fue investigado a fondo, a pesar de todas las solicitudes y expresiones de inconformidad realizadas por la señora Gloria Amparo Imbachi.

Ahora bien, con las pruebas aportadas, aunado al silencio de la accionada, se puede establecer que en el presente caso existe una duda al menos razonable, a favor de la accionante, respecto de la responsabilidad de la obligación que dio lugar al reporte del dato en las centrales de riesgo.

La evidente falta de certeza sobre el responsable de la obligación, necesariamente implica la inviabilidad de reportar dato alguno ante las centrales de riesgo sin violentar el principio de veracidad, consagrado en el artículo 4° de la Ley 1266 de 2008. Según la norma este principio debe ser tenido en cuenta de manera armónica e integral junto con las demás disposiciones incluidas en la citada ley, esto es, la prohibición que contiene el mismo artículo 4° de registrar y divulgar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

En estos términos resulta claro que la permanencia del dato negativo bajo estudio, en las centrales de riesgo, toda vez que no cumple con el **principio de veracidad** requerido, constituye una evidente vulneración al derecho de **hábeas data** y eventualmente, a otros derechos fundamentales, como el buen nombre.¹⁶ Por lo tanto la accionante no puede verse perjudicada por la negligencia de CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A., al no hacer una investigación a fondo a pesar de todas las solicitudes realizadas por la accionante y el referente de una posible suplantación de identidad, máxime si se tiene en cuenta que por causa del reporte negativo se ve afectado su buen nombre y su récord crediticio.

Adicional a lo anterior, cabe resaltar que en virtud del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, es deber de la fuente de información reportar información comprobable. En este caso, al haber una duda razonable al menos sobre la veracidad del dato, la accionada no comprobó que dicha información es imputable a la accionante, y por lo tanto el dato que reportó no cumple con los requisitos legales.

Por otra parte, el numeral 6° del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 dice:

“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.”

De lo anterior se colige que efectivamente es competencia del juez constitucional proteger el derecho al **habeas data** del titular de la información, y que en caso dado que existan dudas sobre la obligación como tal, el titular de la información puede acudir a otras instancias judiciales. En el presente caso, como se deja sentado que la cuestión bajo discusión es la titularidad de la obligación, considera el Despacho que existe una evidente vulneración al derecho al **habeas data** por incumplimiento del principio de veracidad y por falta de comprobación de la titularidad del dato. Esto

¹⁶ Sentencia T-094 de 1995

último, sin perjuicio de que la accionada pueda acudir a otras instancias judiciales en donde se establezca la titularidad de la obligación y se determine si se encuentra o no en cabeza de la accionante de tal forma que pueda hacerse exigible.

Con base en lo anterior, se accederá las pretensiones de la tutela y ordenará a la entidad Credivalores – Crediservicios S.A., que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, rectifique el reporte que de la obligación referida en el presente proceso hizo ante las centrales de riesgos financieros EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO) y CIFIN S.A.S. (TRANSUNION).

Sin más consideraciones y en mérito de lo expuesto, el **Juzgado Sexto Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali**, administrando justicia y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E:

Primero: CONCEDER la tutela del derecho fundamental del *buen nombre* y de *habeas data* a la ciudadana **Gloria Amparo Imbachí Parra**, el cual está siendo violado por la *Sociedad Credivalores-Crediservicios S.A.*- conforme lo dicho en la parte considerativa de esta providencia.

Segundo: ORDENAR al representante legal de la sociedad **Credivalores – Crediservicios – S. A.**, o quien tenga a cargo el deber, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la notificación del presente fallo, proceda la rectificación o retiro del reporte que de la obligación referida en el presente proceso ante las centrales de riesgos financieros *EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)* y *CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)*.

Tercero: ORDENAR a las operadoras de datos *EXPERIAN COLOMBIA S. A. (DATACREDITO)* y *CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)*, que si pasados seis (6) días hábiles, contados a partir de la notificación del presente fallo, la fuente **Credivalores – Crediservicios S.A. –**, no ha rectificado o retirado el reporte negativo de la obligación referida en el presente caso a nombre de la señora **Gloria Amparo Imbachí Parra c.c. 31.933.518,**, procedan conforme a derecho a su eliminación, para la efectividad del amparo constitucional, sin más exigencias formales o legales.

Cuarto: NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados, en la forma que lo dispone el artículo 30 del decreto 2591/91.

Quinto: En el evento de no impugnarse este fallo, y conforme a las nuevas disposiciones, remítanse las diligencias dentro del término legal, a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Artículo 31 Decreto 2591/91.

Sexto: Al regresar de la Corte Constitucional, excluida de revisión la actuación, se procederá por el Área pertinente de la Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali, con su archivo definitivo dejando los registros de rigor en el Sistema de Justicia XXI.

Notifíquese,



(firma escaneada)

JOSÉ RICARDO TORRES CALDERÓN
JUEZ

**SENTENCIA
ACCIONANTE
APODERADA
ACCIONADA
RADICACIÓN**

**No.136/2023
Gloria Amparo Imbachi Parra
Paola Andrea Espinoza Brito
Credivalores-Crediservicios S.A
76001-43-03-006-2023-00155-00**

j.r./mlra