



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 22 de junio de 2021

Acción de Tutela N° 2021-00289 de ZULMA NAYERITH GUTIÉRREZ MARTÍNEZ contra PROMOTORA DE INVERSIONES Y COBRANZAS S.A.S, BANCO CAJA SOCIAL S.A., DATACRÉDITO-EXPERIAN y CIFIN- TRANSUNIÓN

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Zulma Nayerith Gutiérrez Martínez contra Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S., Banco Caja Social S.A., Datacrédito- Experian y Cifín- Transunión, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición, *habeas data* y buen nombre.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Señaló que el 29 de abril de 2021, presentó peticiones a las accionadas con el fin de obtener información detallada sobre sus obligaciones crediticias, sin embargo, a la fecha de presentación de la acción no le han resuelto su solicitud lo que constituye una vulneración a sus derechos fundamentales.

Solicitó igualmente incluir información adicional a la solicitada mediante el derecho de petición.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende que se amparen sus derechos fundamentales de petición, *habeas data* y buen nombre y, en consecuencia, pide ordenar a las encartadas responder de fondo la solicitud que presentó el 29 de abril de 2021.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 8 de junio del 2021, por medio del cual se ordenó librar comunicaciones a la accionadas, con el fin de ponerles en conocimiento el escrito de tutela y se les solicitó la información pertinente.

Informes recibidos

Cifin – TransUnion señaló que no hace parte de la relación contractual entre la fuente y el titular de la información, que según la consulta del reporte del accionante el 9 de junio de 2021 la obligación No. 756746 con Promotora de Inversiones y Cobranzas reporta una mora con vector de comportamiento 14, es decir, con mas de 730 días de mora.

Por otro lado, informó que la petición no fue radicada en esa entidad, por lo que no existe ninguna vulneración a los derechos fundamentales invocados.

La sociedad **Promotora de Inversiones y Cobranzas** informó que el 1° de julio de 2017 fue cedida la obligación 30011756746, originada por el Banco Caja Social y que dicha obligación fue desembolsada bajo la modalidad de pagaré en pesos el 25 de enero de 2013 a nombre de la accionante.

Reseñó que dicha obligación se encuentra vigente y en mora con un valor total de \$39.441.135, valor que incluye el saldo capital, intereses corrientes y de mora y seguros y que, el 29 de abril de 2021 recibió una petición por la accionante, donde solicitó el retiro del reporte ante las centrales de riesgo y copia de los documentos de la obligación 30011756746.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

Adujo que el 11 de mayo del año en curso, emitió una respuesta a través de la cual le aclaró a la accionante los motivos por los cuales no era viable atender positivamente la petición que presentó, respecto a la solicitud de eliminación de los reportes negativos y le adjuntó copia de los documentos que solicitó.

Informó que la obligación 30011756746 se desembolsó en enero de 2013, se reportó como castigada por el Banco Caja Social desde el 29 de agosto de 2014 y después se dio continuidad a la promotora y que según la jurisprudencia de la Corte Constitucional, dicho reporte ante las centrales de información será por 14 años desde el momento en que la obligación se hizo exigible, esto es, desde el 25 de diciembre de 2013, por lo que el reporte se mantendrá hasta el 24 de diciembre de 2027.

Señaló que respecto a la notificación previa del reporte de la obligación, el Banco Caja Social en el extracto le informó a la actora que el crédito se encontraba en mora y que si pasados 20 días calendario desde la fecha del envío de ese documento, persiste el incumplimiento, se realizaría el reporte negativo.

Finalmente, sostuvo que el reporte que hizo no es un reporte nuevo sino la continuidad del reporte que hizo el banco Caja Social por lo que solicitó declarar improcedente la acción.

El **Banco Caja Social** señaló que los hechos relatados en la tutela se encuentran relacionados con una petición que presentó ante la Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S.

Manifestó que la accionante se vinculó con el Banco Caja Social a través del crédito 6747, el cual fue desembolsado el 25 de enero de 2013 por un monto de \$13.500.000 a 60 meses, no obstante, desde noviembre de 2013 incurrió en mora, motivo por el cual, el banco la reportó en mora ante las centrales de información con previa autorización efectuada por la cliente mediante la suscripción del formulario *Solicitud de Productos y Servicios Financieros de Persona Natural*.

Informó que, en cuanto a la notificación previa contemplada en la Ley 1266 de 2008, esta fue remitida en el extracto del 5 de noviembre de 2013 y dado que la obligación siguió en mora, el banco realizó la cesión a la Promotora de Inversiones y Cobranzas desde el 1° de julio de 2017.

Finalmente, se opuso a las pretensiones de la acción y solicitó declarar la falta de legitimación en la causa por pasiva.

Datacrédito – Experian Colombia S.A. manifestó que, al consultar la base de datos de la accionante, encontró que la obligación adquirida con Promotora de Inversiones y Cobranzas- Banco Caja Social, con número 011756746, se encuentra abierta en mora y con cartera castigada con estado de impaga.

Informó que no tiene responsabilidad alguna con una eventual omisión en el reporte ya que solo registra los datos brindados, por lo que solicitó denegar el amparo.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991.



Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del *"el derecho a lo pedido"*, que se emplea con el fin de destacar que *"el ámbito de protección constitucional de la petición se circumscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."* (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus- Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5º señaló que salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.**

Caso concreto

En el presente caso, pretende la accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a las accionadas responder de fondo la solicitud que presentó el 21 de abril de 2021.

Para acreditar su solicitud, allegó en formato PDF la petición que radicó el 29 de abril de 2021 en la dirección electrónica pqr@promotoradeinversionesycobranzas.com.co mediante la cual, en 17 puntos pidió información crediticia respecto a la obligación crediticia adquirida¹.

Ahora, conviene precisar que, de la documental aportada por la accionante, se pudo corroborar que no existe ninguna constancia de que hubiese radicado alguna petición ante el Banco Caja Social, Datacrédito-Experian y Cifin- Transunión, por ello, esta sede judicial únicamente se enfocará en la petición que fue radicada ante la sociedad **Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S.**

Por su parte la sociedad Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S., al rendir informe aportó copia de la respuesta que le dio a la accionante el 21 de mayo de 2021, misiva que fue enviada al correo

¹ Ver archivo 1 folios 15 a 24.



solucioneslegales20@gmail.com, mediante la cual, se pronunció frente a las inquietudes del accionante en los siguientes términos²:

SOLICITUD	RESPUESTA
1. Solicito que la presente petición sea tramitada bajo el entendido de la normativa de la Ley 1266 de 2008 y el artículo 15 y 21 de la Constitución política de Colombia, en el hecho de conocer, actualizar y rectificar información, al mismo tiempo que las garantías sobre el derecho a la honra, y que en ningún caso se constituye el reconocimiento de ninguna forma de la o las obligaciones tenidas con su o sus entidades.	Usted autorizó mediante la cláusula NOVENO del pagaré la realización de dicho trámite, resaltamos y adjuntamos para su conocimiento la cláusula referida la cual menciona: (...) “Que expresamente autorizo (amos) al ACREEDOR para que a cualquier título endose el presente pagaré o ceda el crédito incorporado en el mismo a favor de cualquier tercero sin necesidad de su notificación”
2. Solicito se informe en qué momento se dio la forma de comunicación con el fin de que conociera que se encontraba en deuda con su entidad.	En cuanto a la solicitud, de que se entregue un reporte de su historial crediticio positivo y negativo de los últimos 4 años, le sugerimos solicitar esta información directamente en la central de información financiera Transunion (antes Cifin) y Datacrédito.
3. Solicito que entregue los historiales crediticios positivos desde que nació la obligación, hasta que estuvo en su entidad, con fundamento en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008...	Adjuntamos copia del pagaré con la respectiva carta de instrucciones correspondiente a la obligación terminada en ****6746.
4. Solicito que entregue los historiales crediticios negativos desde que nació la obligación, hasta que estuvo en su entidad.	Adjuntamos copia de la debida autorización previa, voluntaria y expresa por parte suya para ser reportada en las centrales de información, la cual se encuentra explícita en la cláusula DÉCIMO TERCERO del pagaré, correspondiente a la obligación terminada en ****6746 (Pág. 1 de 4), dicha cláusula indica lo siguiente: ...
5. Solicito se informe si en algún momento incurri en mora, con la fecha exacta.	Respecto a la notificación previa consagrada de la Ley Estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008, adjuntamos para su conocimiento, copia del estado (extracto) de la obligación terminada en ****6746, con su respectiva guía, mediante el cual Banco Caja Social le notificó en su momento, que “Su crédito presenta mora. Si pasados 20 días calendario desde la fecha de envío de este extracto persiste el incumplimiento. El Banco realizará el reporte negativo a las centrales por el tiempo que indica la ley”. Todo ello de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley Estatutaria 1266 de 2008
6. Solicito se informe como en la empresa o su entidad se genera la sanción moratoria, o debido a que se genera la misma, con el fin de conocer los términos en que se da el cumplimiento a las normas preestablecidas	De acuerdo a su solicitud, le informamos que la marcación de “Reclamo en Trámite” se realizó oportunamente ante Transunión (antes Cifin) y Datacrédito, esto de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
7. Solicito se informe como realizan el cobro de la sanción moratoria y a la fecha o hasta la fecha que conocieron de la obligación	Así mismo, la Entidad cuenta con la debida autorización previa, voluntaria y expresa por parte suya para el tratamiento de sus datos personales, la cual se encuentra explícita en la cláusula DÉCIMO TERCERO del pagaré terminado en ****6746
8. Solicito que se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros)	Por otro lado, es de resaltar que Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S., no realiza reportes de información negativa en las centrales de información, únicamente da continuidad al reporte negativo en su calidad de cesionaria legítima de las obligaciones originadas en Banco Caja Social
9. De existir otros cobros que se sustente con fundamento jurídico por que se realizan.	NO RESPONDE
10. Solicito se entregue con la presente petición la copia simple del título valor que	NO RESPONDE

² Ver archivo 5 folios 13 a 23.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

sustenta la obligación denominada inicialmente.	
11. Solicito se entregue copia simple de la autorización expresa de datos suscritos por mi parte a favor de su entidad según lo decreta la ley 1266 de 2008.	NO RESPONDE
12. Solicito se entregue copia simple de Solicito se entregue copia simple de la notificación descrita en el Artículo 12. De la ley 1266 de 2008; Requisitos especiales para fuentes	NO RESPONDE
13. Subsecuente, se sirvan reportar dicha información referida arriba, ante todos los operadores de información financiera, tales como DATA CRÉDITO, CIFIN, TRANSUNION y demás, indicándoles que esta debe ser retirada de los bancos de datos administrados por estos,	NO RESPONDE
14. Que dentro de los 2 días siguientes al recibo de la presente petición y hasta en tanto se resuelva, notifique a los operados de bancos de datos sobre la recepción del reclamo para que incluyan dentro de la información del dato negativo una leyenda que diga "reclamo en trámite", de conformidad con el 16 de la Ley 1266 de 2008.	NO RESPONDE
15. Solicito se entregue un reporte de mi historial crediticio de los últimos 4 años.	NO RESPONDE
16. Solicito que se me informe bajo que parámetros se están utilizando mis datos con la normatividad, de forma escrita.	NO RESPONDE
17. Solicito que los presentes datos del documento se usen única y exclusivamente con fines del presente tramite, y no se autoriza para que se usen en otras instancias y mucho menos para realizar cobros o con fines comerciales.	NO RESPONDE

Ahora bien, en cuanto a la respuesta que brindó la sociedad **Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S.** a la accionante el 21 de mayo de 2021, el Despacho pudo conocer que, **en primer lugar**, los 8 puntos que respondió de las 17 peticiones, ninguno guarda relación con lo pretendido ya que las respuestas brindadas distan de lo que realmente se requiere, por lo siguiente:

En el primer punto de la petición la accionante pidió que se actualizara la información y la encartada le contestó sobre una cláusula novena de un pagaré.

En cuanto al segundo punto de la petición, la accionante pidió información de cómo se dio la comunicación que diera a conocer la deuda y la encartada respondió sobre el historial crediticio positivo o negativo de los últimos 4 años.

Sobre los puntos 3 y 4 de la petición, la actora solicitó los historiales crediticios de la obligación y la accionada respondió que adjunta copia de la autorización para ser reportada y del pagaré.

El punto 5 de la solicitud, señala que requiere del informe sobre si algún momento incurrió en mora y la Promotora de Inversiones respondió sobre la notificación previa de la Ley 1266 de 2008.

El punto 6 señala que requiere el informe de cómo se genera la sanción moratoria y la empresa respondió que la marcación de reclamo en trámite se realizó ante las centrales de datos.



Ramo Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

El punto 7 pide un informe sobre el cobro de la sanción moratoria y la accionada le respondió sobre una autorización previa y voluntaria para el tratamiento de datos personales.

El punto 8 pide una explicación de la relación del crédito donde se discriminen los valores y la encartada le respondió que no realiza reportes de información negativa en las centrales ya que solo da continuidad al reporte negativo como cesionaria de las obligaciones originadas con el Banco Caja Social.

En **Segundo lugar**, si bien remitió copia del título valor, en la autorización expresa para realizar el reporte la cual se encuentra dentro del pagaré y la notificación previa al reporte ya que dentro de los extractos bancarios de octubre y noviembre de 2013 le indicó que de no pagar dentro de los 20 días siguientes se realizaría el reporte negativo, lo cierto es que no se hizo una explicación de qué puntos son los que se resuelven con dichos documentos, pero revisando el escrito se concluye que atiende los puntos 10, 11 y 12.

Por ello, pese a que la accionada allegó constancia de que el 21 de mayo del año en curso dio una respuesta a la petición de la accionante, para el Despacho, esta no se encuentra resuelta de manera clara y completa, por lo que se tutelaré el amparo deprecado y se ordenará a la sociedad **Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S.** a través de su representante legal que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, brinde una respuesta completa y de fondo a la petición que elevó la promotora, se la notifique y asimismo, allegue a esta sede judicial las constancias del caso.

Ahora, frente a las solicitudes adicionales al derecho de petición y contenidas en los numerales 2 a 7 del escrito de tutela, cumple advertir que estos no pueden ser atendidos de manera favorable a través de la presente acción, dado que no existe ninguna constancia de que hubiese presentado alguna petición a las accionadas donde haya solicitado copia del reporte de los últimos 10 años, de la autorización del manejo de datos, información del área para atender peticiones y reclamos, información sobre el sistema de seguridad de los registros y de las capacitaciones de los operadores, los cuales permitan inferir que la falta de respuesta de estos numerales vulnera su derecho fundamental de petición.

Finalmente, el Despacho ordenará la desvinculación del Banco Caja Social, Cifin – TransUnion y Datacrédito – Experian Colombia S.A., por falta de legitimación en la causa por pasiva.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de **Zulma Nayerith Gutiérrez Martínez** el cual fue vulnerado por la sociedad **Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S.** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad **Promotora de Inversiones y Cobranzas S.A.S.** a través de su representante legal Eduardo Villar Borrero y/o quien haga sus veces que, dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, brinde una respuesta completa y de fondo a la petición que elevó la promotora el 21 de abril de 2021, se la notifique y asimismo, allegue a esta sede judicial las constancias del caso.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones invocadas, conforme lo expuesto en la parte motiva

CUARTO: DESVINCULAR al Banco Caja Social, a Cifin – TransUnion y Datacrédito – Experian Colombia S.A.

QUINTO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

SEXTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

SÉPTIMO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 3Ero MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA

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:

dd69b09ad4d81a3b44282659ae6b05b27f37337df0cf984341971b33217b9fe7

Documento generado en 22/06/2021 12:32:53 p. m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>