



**JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE
LA CALERA- CUNDINAMARCA**

Clase de Proceso: Acción de Tutela
Accionante: HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES
Accionado: MI BANCO S.A. y OTROS
Radicación: 25377600066420210023600
Fecha de Auto: 11 de agosto de 2021

I.TEMA

Decídase la acción de tutela instaurada por la ciudadana **HEIDY YINNETH PEREZ TORRES** quien actúa en nombre propio, en contra de **MI BANCO S.A.** (antes **BANCOMPARTIR S.A.**) **TRANSUNION** (antes **CIFIN**) y **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** (antes **DATA CREDITO**) quien pretende que se le proteja en instancia constitucional sus derechos de petición y habeas data.

II. ANTECEDENTES

Acude la accionante al amparo constitucional con el propósito de que le sea protegido en sede de tutela sus derechos fundamentales de petición y habeas data presuntamente vulnerados por la **MI BANCO S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. Y TRANSUNION S.A.S.**

Señala la accionante que el pasado 14 de julio de 2021, radicó derecho de petición en la entidad financiera **MI BANCO S.A., TRANSUNION** y **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** solicitando se eliminará el reporte negativo ante las centrales de riesgo por encontrarse a Paz

y Salvo en sus obligaciones dinerarias, y se entregará la documentación que acredite el reporte en las centrales de riesgo con el fin de establecer la legalidad de los mismos.

Indica recibir por parte de MI BANCO S.A., el 27 de julio de 2021, respuesta de manera incompleta a su petición. Solicita que a través de este amparo se tutele su derecho de petición, y se elimine el reporte negativo en las centrales de riesgo en aplicación del principio de favorabilidad.

III. ACTUACIONES SURTIDAS.

Mediante providencia del 28 de julio de 2021 se admitió el asunto y se dispuso accionar el amparo constitucional contra MI BANCO S.A., TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., igualmente se ordenó la vinculación oficiosa de LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL Y SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES como terceros con interés legítimo en el resultado de la presente acción.

En el mismo auto se ofició a la Cámara de Comercio de Bogotá a fin de que allegaré el certificado de existencia y representación legal de la sociedad EXPERIAN COLOMBIA S.A., quien arrimara respuesta el 29 de julio de los corrientes, sin embargo, esta sede judicial resalta que en la respuesta arrimada por esta entidad por error de la misma, se envió el certificado a la tutela **25377600066420210022000** cuando el mismo correspondía a la presente tutela radicada bajo el número **25377600066420210023600**.

El 09 de agosto de 2021, se envió al correo registrado en el certificado de existencia y representación EXPERIAN COLOMBIA S.A., esto es notificacionesjudiciales@experian.com a fin de que hiciera su pronunciamiento respecto de los hechos y pretensiones de la acción de tutela.

III. POSICIÓN DE LAS ACCIONADAS Y ENTIDADES VINCULADAS:

Accionada MI BANCO S.A. (Antes BANCOMPARTIR S.A.)

Señala la entidad, que la accionante suscribió con el banco la obligación *****1551 (antes N°*****3422), el 26 de mayo de 2018 y cancelada en su totalidad el 29 de agosto de 2020, presentando 14 meses en mora.

Manifiesta que la accionante radicó derecho de petición en MI BANCO S.A. el pasado 14 de julio de 2021, en el que aún no se ha generado una respuesta de fondo, toda vez que la oportunidad para contestar aún no ha vencido, indica que actualmente la accionante inició un proceso de reclamación por los mismos hechos de la tutela ante la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco proceso que se encuentra activo.

La entidad financiera solicita se nieguen las pretensiones de la acción por carencia actual del objeto, inexistencia de vulneración del derecho al habeas data, buen nombre y debido proceso; y por la existencia de otros medios de defensa judicial.

Accionada TRANSUNION S.A.S (Antes CIFIN)

Allega memorial electrónico el 30 de julio del presente año, a través del apoderado general JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR quien descurre el traslado del escrito de tutela manifestando que TRANSUNION no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, indica que TransUnion como operador de información no es responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información.

Manifiesta, conforme al orden legal TransUnion no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente, que la entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo y que no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos. Finalmente señala que la petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante esa entidad.

Señala “...que según reporte de información financiera, comercial crediticia y de servicios, revisada el 30 de julio de 2021 a las 11:12:52 a nombre de HEIDY YINNETH PEREZ TORRES C.C.1,014,267,496, frente a la fuente de información MI BANCO se evidencia lo siguiente: Obligación No. 481551 con MI BANCO DE LA MICROEMPRESAS Extinta y recuperada (después de haber estado en mora) el día 31/08/2020, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 23/04/2022...”

Accionada EXPERIAN COLOMBIA S.A. (Antes Datacrédito)

Entidad que fue notificada mediante auto del 09 de agosto de 2021, y notificada al correo electrónico notificacionesjudiciales@experian.com, dirección electrónica correspondiente con la obrante en el certificado de existencia y representación de la entidad accionada, la misma guardó silencio frente al presente trámite constitucional.

Este despacho evidencia que la EXPERIAN COLOMBIA S.A., recibió las notificaciones hechas por el despacho pues se evidencia el acuse de recibido.

AUTO VINCULA A LA ACCION DE TUTELA 236 DE 2021 DE HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES CONTRA MI BANCO S.A., EXPERIAN COLLOMBIA S.A. 20

NJ NOTIFICACIONES JUDICIALES <NOTIFICACIONESJUDICIALES@EXPERIAN.COM>     

Lun 09/08/2021 19:02
Para: Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cundinamarca - La Calera

Buen día,
Por medio de la presente doy acuse de recibo.
Así mismo les recuerdo que nuestro único correo electrónico vigente para notificaciones judiciales, el cual se encuentra en el Certificado de Existencia y Representación de Experian Colombia S.A – DataCrédito es: notificacionesjudiciales@experian.com
Agradezco utilizar este correo para futuras notificaciones.
NOTIFICACIONES JUDICIALES EXPERIAN COLOMBIA SA
notificacionesjudiciales@experian.com



De: Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cundinamarca - La Calera
<j01prmpalcalera@cendoj.ramajudicial.gov.co>
Enviado el: lunes, 9 de agosto de 2021 2:23 p. m.
Para: NOTIFICACIONES JUDICIALES <NOTIFICACIONESJUDICIALES@EXPERIAN.COM>
Asunto: [EXTERNAL] RV: AUTO VINCULA A LA ACCION DE TUTELA 236 DE 2021 DE HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES CONTRA MI BANCO S.A., EXPERIAN COLLOMBIA S.A.
Importancia: Alta

External email: Do not click the links. Verify legitimacy before taking action.

Vinculada SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Indica el organismo técnico, que revisada la base de datos del Sistema de Gestión Documental- SOLIP, no hay reporte de queja o reclamación alguna presentada por la accionante sobre los hechos narrados en el libelo introductorio.

Conforme a lo anterior, manifiesta que en los hechos no se hace mención al respecto que permita concluir que existe acción u omisión de esa Entidad, que haya generado la merma de las garantías fundamentales de la accionante.

Igualmente señala que la misión de la Superfinanciera es *“promover la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros”*, solicita su desvinculación del trámite constitucional toda vez que no tiene relación alguna con los intereses que se discuten dentro de la presente acción constitucional y no ha vulnerado ni amenazado derecho fundamental alguno de la accionante.

Vinculada SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Señala que dentro de sus facultades se encuentra la supervisión de sociedades comerciales, empresas unipersonales y sucursales de sociedades extranjeras, sin embargo, tal función se erige a solicitar, confirmar y analizar de manera ocasional en la forma, detalle y términos que esta entidad determine, indica que lo anterior es relevante para señalar que las facultades de la Superintendencia de Sociedades son regladas y plenamente determinadas y solamente pueden ser ejercidas dentro del marco de la ley, en tal sentido informa que esta superintendencia no tiene dentro de sus facultades administrativas dirimir conflictos que versen sobre posibles violaciones al derecho de petición, y en lo que tiene que ver con EXPERIAN COLOMBIA S.A. y TRANSUNION la Supersociedades ejercer VIGILANCIA sobre las compañías referidas en el marco que fija la Ley 222 de 1995.

Vinculada DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Allega memorial Carlos Mario Serna Jaramillo representante legal de SERNA Y ROJAS ASOCIADOS en su calidad de Defensor del Consumidor Financiero de la accionante, argumentando que no se ha encontrado en sus bases de datos reclamo alguno presentado ante esta Defensoría por parte de la ciudadana HEIDY YINNETH PEREZ TORRES, sin embargo del análisis de los hechos de la presente acción de tutela el Defensor del Consumidor Financiero ha iniciado el trámite correspondiente y en cumplimiento de lo consagrado en el Título 2 del Decreto 2255 del 15 de julio de 2010, requiriendo al citado establecimiento, a efectos de que ofrezca a la reclamante una respuesta de conformidad a las instrucciones impartidas.

IV. CONSIDERACIONES

a. Competencia

Este Despacho Judicial es competente para conocer en Primera Instancia de la presente Acción de Tutela, dado que conforme lo establecido en el artículo 37 del decreto 2591 de 1991 *“son competentes para conocer de la acción de tutela, a prevención, los jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurriere la violación o la amenaza que motivaren la presentación de la solicitud”* y para el caso que nos ocupa, la supuesta vulneración a los derechos fundamentales indicados se está generando en esta municipalidad, toda vez, que aquí se encuentra el domicilio de la accionante.

En cuanto a la Legitimación por activa; conforme lo establece el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona tendrá la acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

El artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 prevé en términos de legitimidad e interés, que la solicitud de amparo constitucional podrá ser promovida por cualquier persona

vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante, para lo cual se presumirán auténticos los poderes.

La ciudadana HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES se encuentra habilitada para interponer la presente acción, toda vez que, conforme al Decreto-ley 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno o más de sus derechos fundamentales.

b. Delimitación del caso, problema jurídico y aspectos a tratar.

De acuerdo con los fundamentos fácticos expuestos, corresponde a esta sede judicial determinar si las accionadas MI BANCO S.A., CIFIN S.A.S., y EXPERIAN COLOMBIA S.A., vulneraron los derechos incoados (Petición y Habeas Data) por la ciudadana HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES en los términos de la jurisprudencia constitucional.

Así las cosas, ésta instancia deberá determinar, en primer lugar, si la presente acción de tutela es procedente conforme las reglas de la inmediatez y subsidiariedad, y de serlo, entrar a analizar, si las accionadas con su presunta conducta, desconocieron las garantías fundamentales invocadas por el accionante.

ALCANCE DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El derecho de Petición, consagrado en el artículo 23 de la constitución Nacional a cuyo tenor “...*Toda persona tiene **derecho** a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar **los derechos** fundamentales...*”

Se trata entonces de un derecho-obligación, investido de una doble vía: se otorgan derechos y deberes tanto al ciudadano como a los funcionarios o entidades que deben actuar en cada ocasión. A su vez el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, señala los términos en que deben ser resueltas las solicitudes que en ejercicio del derecho de petición se formulen ante las diferentes autoridades públicas, en efecto esta disposición normativa dispone:

“ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:...*

PARÁGRAFO: *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

Con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por el covid-19 en Colombia, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”, el cual en su artículo 5° el cual establece:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el

presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

De la normatividad citada, se tiene en cuenta que el mencionado Decreto contempló la ampliación de los términos para resolver las diferentes peticiones. Ahora bien, en lo que respecta al derecho fundamental de petición, la H. Corte Constitucional, en sentencia de revisión de Tutela 871/09 señaló:

“La jurisprudencia de esta Corporación ha sentado claras y uniformes reglas respecto de la protección del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución. En esencia, ha establecido diez criterios que las autoridades, a la hora de resolver peticiones formuladas por los ciudadanos, están constitucionalmente obligadas a cumplir. Así, en la sentencia T-1130 de 2008, la Corte, compilando las principales reglas jurisprudenciales, señaló que:

1. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;
2. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión;
3. La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;
4. La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;
5. La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;
6. Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;
7. El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición

pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;

8. El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;
9. Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”

Así las cosas, una entidad desconocen el derecho de petición de una persona cuando emite una respuesta que (i) no se profiere de manera oportuna; (ii) no guarda congruencia con lo pedido, (iii) no decide la solicitud formulada, siendo vaga y confusa y (iv) no se pone en conocimiento del peticionario. De la normativa y jurisprudencia en cita es claro que el derecho fundamental de petición implica que la autoridad a la cual se dirige la petición debe dar respuesta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente; salvo que la autoridad a la cual se dirige la petición no sea competente para dar respuesta frente a lo solicitado, para lo cual deberá dar traslado dentro del término señalado a la autoridad calificada de conformidad con lo establecido en el artículo 21° de la Ley 1755 de 2015. Por último, el hecho de contestar la petición no supone acceder a lo solicitado siempre y cuando la respuesta se encuentre justificada y se informe al ciudadano los motivos por los cuales su petición no fue atendida favorablemente. La Respuesta debe ser emitida dentro de los términos señalados y notificada en debida forma al peticionario.

Derecho al *habeas data*.

El núcleo esencial del derecho al habeas data consiste en el ejercicio efectivo por parte del titular de la información para conocer, actualizar y rectificar todos los datos que sobre este figuren en cualquier base de datos o archivos. Específicamente, la garantía al habeas data financiero es definida como “... *el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que esta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data...*”

En resumen, el habeas data financiero no constituye un derecho fundamental autónomo de la garantía superior a la autodeterminación informática, sino más bien corresponde a la

clasificación teórica de esta. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de:

1. Conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y crediticio que figure en los bancos de datos.
2. De carácter público o privado.
3. Cuya función es administrar dichos datos para medir el nivel de riesgo financiero del titular de la información.

Ahora, en cuanto al objeto de protección del derecho al habeas data financiero, en la sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010, la Corte Constitucional expuso que este recaía sobre la información semiprivada, entendida como “(...) aquel dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales” ejemplo de estos datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas.

Es decir, debe tenerse presente que la administración de los datos recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública en la medida en que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera la confianza en el sistema de crédito y la protección de ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.

Por otra parte, el artículo 3ª de la Ley 1266 de 2008, fijó algunas definiciones que contemplan, entre otras, las partes, personas naturales o jurídicas, involucradas en el proceso de divulgación de la información crediticia o financiera, dentro de las que se encuentran el titular de la información, la fuente de información, el operador de la información y el usuario.

Es importante resaltar que la fuente de la información puede suministrar el dato personal, siempre y cuando exista una autorización previa legal o del titular, al operador de la información y deberá responder por la calidad de los datos de entrega.

Por su parte, *“...el operador de la información está en la obligación de verificar que el dato personal que le envía la fuente es veraz y unívoco. Además, teniendo en cuenta que el operador es quien administra la base de datos tienen la responsabilidad junto a la fuente de garantizar que la información sea completa, es decir, está prohibido el suministro de información incompleta, parcial o fraccionada...”*

Por último, existen dos (2) requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, estos son: “(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”

c. Inmediatez de la Acción de Tutela

Para activar este mecanismo constitucional deberá existir un tiempo razonable entre los supuestos fácticos que motivan la interposición de la acción de tutela y su presentación, de tal forma que se evidencie la necesidad de una protección urgente por parte del juez constitucional.

En asunto bajo estudio, respecto del principio de inmediatez se observa que los derechos de petición se radicaron el 14 de julio de 2021, sin que a la fecha respecto de TRANSUNION S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A., se evidencie respuesta alguna y en referencia a MI BANCO S.A. la respuesta reflejada según las afirmaciones de la accionante no responde sus inquietudes de fondo.

d. Subsidiariedad de la acción de tutela

Por medio de la acción de tutela se busca brindar una protección efectiva, actual y expedita de las garantías fundamentales, en consecuencia, para su procedencia, debe verificarse que en el ordenamiento jurídico colombiano no existan otros mecanismos judiciales idóneos para la protección que se pretende, a menos que exista la posibilidad de que se configure un perjuicio irremediable, evento en el cual, procederá de manera transitoria. Elemento que será estudiado en relación con el caso concreto objeto del amparo.

d. Estudio del Caso en Concreto.

A partir de las circunstancias que dieron lugar al ejercicio de la acción de tutela esta sede judicial deberá examinar de manera independiente las violaciones a los derechos invocados que se alegan y que se concretan en los siguientes problemas jurídicos:

Primero: Establecer ¿si la tutela es procedente para eliminar el reporte negativo dado por MI BANCO S.A., como fuente de información a las operadoras de base de datos en este caso TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., frente a las obligaciones de la accionante?

Segundo: Si se vulnero el derecho de petición de la accionada al no evidenciarse respuesta por parte de las accionadas TRANSUNION S.A.S y EXPERIAN COLOMBIA S.A., y no obrar respuesta de fondo por parte de MI BANCO S.A. a las peticiones realizadas el día 14 de julio de 2021.

En atención al primer problema jurídico planteado, en el asunto *sub-juice*, encuentra el despacho que la accionante acude al mecanismo constitucional en protección a su derecho al HABEAS DATA pretendiendo se elimine el reporte negativo que realizó MI BANCO S.A., a las Centrales de Riesgo de su obligación financiera toda vez que se encuentra a paz y salvo con la entidad bancaria.

De conformidad con lo expuesto, encuentra el despacho no es viable tutelar la pretensión de la accionante, en razón a la improcedencia del amparo, toda vez que existen otros mecanismos de defensa judicial al alcance del accionante, para conjurar los derechos que considera vulnerados.

Así las cosas, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en la base de datos. En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

1. Formular derechos de petición al operador de la información o a la entidad fuente de la misma, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (art. 16);
2. Presentar reclamaciones a la superintendencia financiera – según la naturaleza de la entidad vigilada –, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de los datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (art. 17); y,
3. Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efecto de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, la Ley 1266 de 2008 artículo 16 numeral 6 a cuyo tenor:

“...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....”

Sin embargo, de las pruebas allegadas por la accionante, se concluye que no ha agotado todas las alternativas establecidas por la Ley 1266 de 2008, en este caso presentar la respectiva reclamación o queja ante la entidad competente que vigile el funcionamiento de MI BANCO S.A., para que luego de la respectiva investigación se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, dado que como establece la comentada ley TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., estos operadores no pueden modificar, actualizar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente.

Por el contrario, se evidencia que la misma tiene un proceso activo ante la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO bajo el radicado N° 04-005-2021-07-15-2 y que ha presentado derechos de petición, los cuales aún están en término y oportunidad para allegar respuesta, sin embargo, sobre el presente se abarcara el el desarrollo del segundo problema jurídico.

Adicionalmente, es de recalcar que las accionadas no han vulnerado los derechos fundamentales que aqueja el actor por cuanto la información que reposa en la base de datos de las mismas, es cierta pues, como se puede evidenciar en las pruebas allegadas por MI BANCO S.A., la accionante suscribió con el banco la obligación *****1551 (antes N°*****3422), el 26 de mayo de 2018 y cancelada en su totalidad el 29 de agosto de 2020, presentando 14 meses en mora.

Resalta esta operadora judicial la acción de tutela fue consagrada como un mecanismo subsidiario, excepcional y residual para la protección de los derechos fundamentales, no emerge como alternativa directa a soslayo de las acciones judiciales al alcance de quienes se sientan afectados; y es que en casos como el presente si ante la negativa de eliminar el reporte negativo de las bases de datos, existen medios de control que permiten, desde la interposición de la queja hasta la iniciación del proceso administrativo, sin embargo auscultado el acervo probatorio, se observa que la accionante pretende mediante acción de tutela eliminar la información negativa de las centrales de riesgo accionadas, sin antes haber agotado las instancias definidas por la ley.

Para este estrado judicial el asunto bajo estudio del asunto no es de raigambre constitucional, si no por el contrario pertenece a órbitas de competencia deferidas por el legislador a otras autoridades, es a la accionante quien le corresponde adelantar todas las gestiones necesarias para eliminar la información negativa de las centrales de riesgo, en el supuesto que la fuente de información (MI BANCO S.A.) no hubiere dado estricto cumplimiento a la ley estatutaria.

La celeridad de la acción de tutela no significa per se, que pueda desplazar cualquier otro mecanismo, porque se llegaría al absurdo de anular el sistema procesal diseñado por el legislador, más aún cuando la protección de los derechos fundamentales no es un asunto reservado únicamente al Juez Constitucional en sede de tutela, sino que se debe inspirar todo el ordenamiento con independencia del mecanismo por medio del cual se haya puesto en funcionamiento la administración de justicia.

De conformidad con lo anterior esta sede judicial negará por improcedente la pretensión de la accionante de eliminar el reporte negativo dado por MI BANCO S.A., como

fuelle de información a las operadoras de base de datos en este caso TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., frente a las obligaciones de la accionante

Abarcado el primer problema jurídico, esta operadora judicial procederá a analizar el segundo problema jurídico esbozado, esto es, Si se vulnero el derecho de petición de la accionada al no evidenciarse respuesta por parte de las accionadas TRANSUNION S.A.S y EXPERIAN COLOMBIA S.A., y no obrar respuesta de fondo por parte de MI BANCO S.A. a las peticiones realizadas el día 14 de julio de 2021.

De conformidad con lo anterior el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una pronta resolución.

En este orden de ideas para este despacho se constituyen en elementos esenciales del derecho de petición:

1. **Formulación de la Petición.** El contenido esencial del derecho de petición comprende la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.
2. **Pronta Resolución.** Los asuntos que, a través de solicitudes respetuosas y dentro del marco de regulación del artículo 23 de la Constitución, se ponen en conocimiento de las autoridades públicas o de los particulares, requieren de una respuesta oportuna, esto es, dentro de un término razonable, de manera que la dilación en la respuesta vulnera el derecho fundamental de petición. En relación con la oportunidad de la respuesta, se acude por regla general al término de 15 días contenido en el artículo 6° del Código Contencioso Administrativo, sin perjuicio de que existan reglas especiales para determinadas peticiones. Ahora bien, si la autoridad no puede dar respuesta de fondo, dentro del término legal, deberá informar esto al peticionario, explicando los motivos que le impiden dar respuesta y estableciendo el término en el cual se realizará la contestación.
3. **Respuesta de Fondo.** La jurisprudencia constitucional ha sido consistente en señalar que la respuesta que satisface el núcleo esencial del derecho de petición es aquélla que resuelve de fondo lo pedido, en forma clara, precisa y congruente. Así, la respuesta

que se ofrece al peticionario debe consistir en una decisión que defina de fondo – positiva o negativamente– lo solicitado.

La respuesta que la Administración o el particular ofrezca al peticionario debe ser (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas. (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o *ex novo*, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

4. **Notificación al Peticionario.** Las autoridades tienen el deber de poner en conocimiento del interesado la decisión que, con motivo de su solicitud, se ha producido. Esta Corporación ha establecido, en relación con este presupuesto, que el ámbito de la respuesta que se brinda trasciende el escenario de la simple adopción de la decisión y se proyecta a la necesidad de llevarla al conocimiento del solicitante.

Al respecto esta sede judicial hará el estudio individualizado de los derechos de petición radicados ante cada accionada, en este orden de ideas, se tiene que el 14 de julio de 2021 se radicó por parte HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES derecho de petición ante MI BANCO S.A.

Señor o señores
A QUIEN CORRESPONDA
MI BANCO S.A – bancompatir
Dirección: carrera 8 # 12 b- 61 piso 1, Bogotá
Notificaciones@mibanco.co.com

BOGOTA

Asunto: Respetuosa reclamación para que se elimine el reporte negativo ante centrales de riesgo por Paz Y Salvo.

HEIDY YINNETH PEREZ TORRES, persona mayor de edad y vecino de la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.014.67.496 expedida en Bogotá por este conducto, con respeto, me permito presentar petición, en ejercicio de mi derecho fundamental al hábeas data de que trata el artículo 15, 21, 23 y 29 de la Constitución Política y la Ley 1266 de 2008, en los términos que a continuación enuncio.

Objeto de la petición:

1. Solicito que se **ELIMINE EL REPORTE NEGATIVO DE CENTRALES DE RIESGO**, a lo cual requiero que se responda con un SI o NO, se concede o niega esta petición.
2. Solicito que de concederse la eliminación del reporte negativo de centrales de riesgo se haga en el termino de Ley **"ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LOS OPERADORES DE LOS BANCOS DE DATOS. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a: 7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley... y el ARTÍCULO 11. REQUISITOS ESPECIALES PARA LOS OPERADORES. Los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que funcionen como entes independientes a las fuentes de la información, deberán cumplir con los siguientes requisitos especiales de funcionamiento.... 4. Deberán actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez (10) días**

Stamp: Caja 7, 14 JUL 2021, Of. La Calera, Coel. 1044
Stamp: mibanco, SUBGERENTE Of. La Calera - 1044, FIRMA
Handwritten: 12:23 pm

Señala la entidad, que aún no se ha generado respuesta de fondo a dicho derecho de petición pues todavía se encuentra dentro de la oportunidad legal para atender la petición, que la respuesta allegada por parte de la entidad del 27 de julio de 2021 atiende a la queja PQR-77502 que se sujeta al trámite previsto para la atención de quejas en el reglamento del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, proceso que se encuentra actualmente activo bajo el expediente del radicado 04-005-2021-07-29-1.

Al respecto, trae a colación esta operadora judicial que el Decreto 491 del 28 de marzo 2020 extendió los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, estableciendo “...*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...*”, lo que daría sustento a la argumentación expuesta por la entidad financiera pues el derecho de petición se encontraría en término hasta el día 30 de agosto de 2021; así las cosas este despacho negará el amparo del derecho de petición respecto de MI BANCO S.A. por considerar que al momento de interponer la acción de tutela no había vencido el plazo 30 días establecido por la ley para contestar la petición incoada por la accionante. **Sin embargo, esta sede judicial instará a la accionada a que conteste en debida forma, claro, preciso, de fondo y dentro del término legal la petición de la accionante.**

Por otro lado, encuentra esta sede judicial que la accionante envió derecho de petición a la dirección CALLE 100 # 7A-81 PISO 8 EDIFICIO UNIVERSAL TRANSUNION a través del servicio de mensajería SERVIENTREGA, tal y como lo demuestra el acervo probatorio:



Ubicación que coincide con la dirección registrada por la entidad accionada en el certificado de existencia y representación.

Dirección del domicilio principal: Cl 100 No. 7 A - 81 P 8
 Municipio: Bogotá D.C.
 Correo electrónico: notificaciones@transunion.com
 Teléfono comercial 1: 3441200
 Teléfono comercial 2: No reportó.
 Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cl 100 No. 7 A - 81 P 8
 Municipio: Bogotá D.C.
 Correo electrónico de notificación: notificaciones@transunion.com
 Teléfono para notificación 1: 3441200
 Teléfono para notificación 2: No reportó.
 Teléfono para notificación 3: No reportó.

En este orden de ideas, el despacho evidencia que efectivamente la accionada HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES presento derecho de petición ante TRANSUNION, sin embargo, la misma aún se encuentra dentro del término procesal para contestar, este despacho negará el amparo del derecho de petición respecto de TRANSUNION. por considerar que al momento de interponer la acción de tutela no había vencido el plazo 30 días establecido por la ley para contestar la petición incoada por la accionante. **Sin embargo, esta sede judicial instará a la accionada a que conteste en debida forma, claro, preciso, de fondo y dentro del término legal la petición de la accionante.**

Respecto de la última entidad accionada EXPERIAN COLOMBIA S.A., la tutelante envió derecho de petición mediante el servicio de mensajería SERVIENTREGA S.A., sin embargo nota este despacho que la dirección a la cual fue enviada la petición (TRANSVERSAL 55 N 98A 66 LOCAL 215-216 CENTRO COMERCIAL ISERRA 100) no coincide con el domicilio de la entidad accionada.

Fecha: 14/07/2021 11:42
 Fecha Prog. Entrega: 15/07/2021
FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.: H886 19872 **GUIA No.: 9133937923**

DESTINATARIO
BOG 10 H94
 Ciudad: BOGOTA
 CUNDINAMARCA F.P. CONTADO
 NORMAL M.T. TERRESTRE
 TRANSVERSAL 55 N 98A 66 LOCAL 215 216 CENTRO COMERCIAL ISERRA 100

DOCUMENTO UNITARIO PZ. 1

EXPERIAN DATA CREDITO
 Teléfono: 3183061999 D.L.NIT: 9004228148
 País: COLOMBIA Cod. Postal: 111211
 e-mail: SUPLEN@SUPERFINANCIERA.GOV.CO

Dir. Comercio DOCUMENTOS
 Des. para entrega
 Vt. Declarado: \$ 5.000
 Vt. Paga: \$ 0
 Vt. Subvención: \$ 200
 Vt. Mensajería express: \$ 5.700
 Vt. Total: \$ 5.900
 Vt. a Cobrar: \$ 0

Vtd (Pg) / / Pasa Ps (Pg)
 Pasa (Vtd) Pasa (Pg): 1/0
 No. Remisión: 9200055274283
 No. Rubro registral:
 No. Subregistro:
 Guía Retorno Subregistro

Guía No. 9133937923

Dirección del domicilio principal: Cra 7 No. 76-35 Piso 10
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@experian.com
Teléfono comercial 1: 3191400
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cra 7 No. 76-35 Piso 10
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación:
notificacionesjudiciales@experian.com
Teléfono para notificación 1: 3191400
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

Como consecuencia de lo anterior, advierte este despacho que el derecho de petición esgrimido por la tutelante nunca llegó a la entidad accionada y que la misma da su enteramiento a través del trámite constitucional, no podría entonces concederse la tutela en su contra pues no existe nexo de causalidad entre la acción de tutela y la omisión o acción o amenaza de derechos fundamentales, por lo que se torna improcedente, por configurarse el fenómeno de la falta de legitimación pasiva de la tutela, por tanto esta sede judicial **conminara a la accionada para que dentro de los 30 días a la notificación del fallo de acción de tutela que aquí nos ocupa brinde respuesta de fondo a la petición incoada por la accionante.**

De conformidad con lo anteriormente expuesto, esta sede judicial en instancia constitucional encuentra que la presente tutela es improcedente, y así lo declarará en la parte resolutive de esta providencia judicial, por falta de cumplimiento de los requisitos generales de procedibilidad del amparo relativos a la subsidiariedad y la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

Por último, al no advertir vulneración alguna al derecho fundamental del invocado por el accionante por parte de LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, MI BANCO S.A., TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., se dispondrá su desvinculación del presente trámite.

VI. DECISIÓN

En armonía con lo expuesto, el Juzgado Promiscuo Municipal de La Calera, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR la improcedencia de la acción promovida HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES en contra MI BANCO S.A., TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: EXHORTAR a las entidades MI BANCO S.A., TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., a que, en el término oportuno, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia, responda en debida forma a la señora HEIDY YINNETH PÉREZ TORRES el derecho de petición incoado el 14 de julio de 2021, en la dirección electrónico y/o física informada para ello, dejando constancia de la transmisión de datos y acuse de recibido por parte de la activante.

TERCERO DESVINCULAR a LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, MI BANCO S.A., TRANSUNION y EXPERIAN COLOMBIA S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

CUARTO: Si no fuere impugnado el fallo, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: Notifíquese a las partes esta determinación a través del correo electrónico del Despacho y a sus respectivas direcciones virtuales atendiendo a la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,
ÁNGELA MARÍA PERDOMO CARVAJAL

Juez

Firmado Por:

Angela Maria Perdomo Carvajal
Juez Municipal
Juzgado 001 Promiscuo Municipal
Juzgado Municipal
Cundinamarca - La Calera

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:

aae1a4b9939ae5ea0e23e29a6c57669fd102ae708d9cca274c0a1fe50b882cd4

Documento generado en 11/08/2021 02:43:11 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>