

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., trece (13) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de tutela No. 2021-01200.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por CECILIA PARDO BOHÓRQUEZ contra CIFIN TRANSUNION, DATACREDITO, MOVISTAR y SYSTEMGROUP S.A.S.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante solicitó el amparo de sus derechos fundamentales de petición, habeas data y buen nombre, presuntamente vulnerados por las accionadas, en consecuencia, se ordene a las entidades convocadas eliminar los reportes negativos de las obligaciones en las bases de datos distinguidas con los Nos. 1034304288 y 602820000102785 atendiendo a las respuestas emitidas por dichas entidades.

2. Fundamentos Fácticos

2.1. La actora adujo, en síntesis, que presentó derecho de petición ante SYSTEMGROUP S.A.S., el cual fue resuelto mediante comunicación de fecha 5 de noviembre de 2021 en la que se le informó que por políticas internas de atención al cliente procedían a eliminar la información existente en los bancos en cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1266 de 2008, concretamente, la obligación No. 602820000102785 que se encuentra en las bases de datos de las centrales de riesgo.

2.2. Señaló que en la respuesta emitida por MOVISTAR bajo el radicado CUN: 20190108113358050783 de 25 de enero de 2019, se le puso de presente que por cuanto no fue posible recuperar los soportes de notificación del reporte ante las centrales de riesgo DATACREDITO y TRANSUNION se efectuaría la eliminación del reporte negativo que representaba la cuenta No. 1034304288 quedando así sin histórico de mora.

2.3. Sin embargo, indicó que las entidades accionadas no han eliminado los reportes negativos ante las centrales de riesgo financiero, circunstancia que considera vulneradora de los derechos fundamentales.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 7 de diciembre de la presente anualidad y mediante auto adiado 13 de diciembre de 2021 se dispuso la vinculación de REDSUELVIA INSTANTIC S.A.S.

3.1. En respuesta al requerimiento efectuado, **TRANSUNION-CIFIN** indicó que, en su calidad operador de datos tiene como funciones principales la recolección, almacenamiento, administración y suministro de datos relativos a los clientes y usuarios de los sectores financieros siendo independiente a las fuentes que reportan la información, de manera que, desconoce el contenido, así como las condiciones de ejecución de los datos suministrados por las entidades bancarias o financieras, quienes tienen el deber de garantizar que la información sea veraz, completa, actualizada y comprobable, sin que pueda modificar o rectificar los datos sin instrucción previa, aclarando que el derecho de petición a que se hace referencia en el escrito de tutela no fue presentado ante esa entidad.

Una vez revisado su sistema de información financiera, comercial y crediticia se observó la obligación No. 102785 reportada por SYSTEMGROUP S.A.S en mora, con último vector de comportamiento numérico 14, es decir con una mora superior a 730 días, en cuanto a la fuente de información MOVISTAR S.A no se evidenciaron datos negativos que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia, solicitando su desvinculación de la presente acción al no ser la entidad responsable por la información reportada.

3.2. EXPERIAN COLOMBIA S.A señaló que tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las respectivas novedades, por lo que, una vez la fuente informa al operador la fecha en que se ha extinguido la obligación por cualquier modo éste adquiere la posibilidad de contabilizar el término de caducidad del dato por cuanto no dispone de herramientas fácticas que le permitan aplicar, en concreto y en cada caso, la regla prevista en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 y en la Sentencia C-1011 de 2008, relativa al término de permanencia de la información negativa, pues no mantienen una relación contractual o comercial con el titular de la información.

En lo referente a la convocante, informó que no registra ninguna información respecto de las obligaciones adquiridas con SYSTEMGROUP S.A.S. pues en la historia de crédito expedida el 9 de diciembre del año en curso no se evidencian acreencias con dicha entidad, sin embargo, se observa un reporte por cuenta de la obligación No.034304288 adquirida con RED SUELVA ORIG MOVISTAR que se encuentra abierta, vigente y reportada como cartera castigada.

De lo anterior, resaltó que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR) mediante contrato de venta de cartera castigada transfirió todos los derechos y privilegios derivados de la obligación No.034304288 a la sociedad RED SUELVA ORIG MOVISTAR quien en virtud de la compra de cartera se convirtió en nueva acreedora, sin que pueda proceder a la eliminación del dato toda vez que versa sobre una situación actual de impago, una vez el titular de la información sufrague lo adeudado y se informe que la obligación ha sido satisfecha el dato sobre la mora quedará registrado por un término máximo de seis (6) meses si la prestación se extingue después de los primeros doce meses de vigencia de la Ley 1257 de 2021.

3.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. (MOVISTAR) manifestó que verificado el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos de esa entidad no se evidenció que la accionante haya adelantado reclamación previa en ejercicio de su derecho de habeas data, con lo cual, no se ha agostado debidamente el requisito de procedibilidad de la presente acción constitucional.

Agregó que tampoco se encontró a nombre de la señora Cecilia Pardo Bohórquez registro de reporte negativo en centrales de riesgo por parte de COLOMBIA

TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR), sin que sea la llamada a responder por las pretensiones de la acción de tutela dado que las obligaciones de la accionante fueron cedidas a la empresa RED SUELVA INSTANTIC S.A. siendo ésta la única acreedora y por consiguiente la fuente de información personal de carácter crediticio y financiero ante las centrales de riesgo, siendo su deber verificar la calidad de los datos reportados, así como la veracidad de la información y de ser el caso eliminar los registros a que haya lugar.

3.4. SYSTEMGROUP S.A.S. informó que mediante contrato de compraventa celebrado con Fideicomiso RF Soluciones S.A.S administrado por Refinancia S.A.S adquirió una serie de obligaciones dentro de la cuales se encuentra la tarjeta de crédito No. 602820000102785 a cargo de la actora, de manera que en dicho negocio jurídico actuó como acreedor de buena fe por tanto los registros recibidos como parte de la compraventa de cartera son datos que gozan de credibilidad.

Adujó que la acción de tutela no está llamada a prosperar teniendo en cuenta que por políticas internas de atención al cliente con anterioridad a la presentación de la solicitud de amparo mediante el documento denominado PQR 793047776 se procedió a eliminar la información contenida en bases de datos respecto de la obligación No. 602820000102785 a cargo de la accionante, amen que todas las solicitudes presentadas por la actora han sido resueltas de forma oportuna, de ahí que no se presente la vulneración de los derechos fundamentales deprecados.

3.5. Finalmente, **REDSUELVA INSTANTIC S.A.S** adujo no tener conocimiento de los hechos relacionados en la acción de tutela, pese a ello, manifestó que el reporte ante las centrales de riesgo no fue realizado ni actualizado por esa entidad pues el mismo es producto de una migración masiva de cuentas reportadas, que realizó COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. (MOVISTAR) del operador Datacredito Experian producto de compra de cartera realizada el 10 de febrero de 2020.

Frente a la actualización de la información, señaló que la actora no agotó el requisito de procedibilidad en cuanto a la presentación del derecho de petición solicitando la corrección, aclaración, rectificación o actualización de los datos.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneraron o no los derechos fundamentales de la accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. Expuesto lo anterior se advierte que esta sede es competente para decidir la presente acción de tutela, conforme a lo previsto en el artículo el artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015, en virtud del cual se expidió el “*decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho*”.

2. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “*un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo,*

o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

3. Ahora, el derecho que considera vulnerado la actora es el de habeas data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política entendido como aquel que permite a las personas conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas reposan en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas, esto, garantizando el derecho a la intimidad personal y al buen nombre, además que impone al Estado la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, administración y circulación de datos¹.

La prerrogativa en comento, comprende los derechos a la autodeterminación informática y libertad económica, el primero de ellos se refiere a la facultad que tiene el titular de la información para autorizar su conservación, uso y circulación y el segundo implica que una vez los datos se encuentren en circulación los mismos sean veraces, sobre el punto, la Corte Constitucional en Sentencia T-167 de 2015 precisó:

“ (...) el derecho fundamental al habeas data puede ser vulnerado o amenazado cuando quiera que la información contenida en una central o banco de datos (i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; (ii) no es veraz, o (iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental”

4. Igualmente cumple precisar que en la dinámica de recolección, procesamiento y circulación de datos también se encuentran inmersos los intereses de las entidades fuentes de la información por cuanto les permite conocer la historia comercial y crediticia de los individuos lo que constituye un punto determinante para adoptar decisiones respecto de contratos comerciales y adquisición de obligaciones personales por parte de potenciales clientes, no obstante, la información negativa reportada en centrales de riesgo no debe permanecer de forma indefinida pues es menester atender el principio de caducidad, sobre el particular, el Máximo Tribunal en materia constitucional señaló:

“De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, el principio de caducidad “estipula que la información desfavorable del titular debe ser retirada de las bases de datos, de forma definitiva, con base en criterios de razonabilidad y oportunidad. En consecuencia, se prohíbe la conservación indefinida de datos personales, después que hayan desaparecido las causas que justificaron su acopio y administración.”²

En ese sentido, respecto del término de permanencia de los datos negativos en sistemas de información el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 indica que *“(...) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”*, término que según la jurisprudencia constitucional igualmente aplica para el fenómeno prescriptivo.

¹ Sentencia T-648 de 2006.

² Sentencia T-883 de 2013

Aunado a ello, en el ejercicio de control de constitucionalidad a la referida norma, la corporación en cita estableció las reglas que deben regir el tiempo de permanencia, así: **(i)** la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, **(ii)** si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, **(iii)** tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo.”³

Ahora bien, respecto de los datos reportados ante las centrales de riesgo financiero de carácter positivo que permiten constatar el buen comportamiento de los titulares de la información frente al cumplimiento de sus obligaciones, que reflejan actos como pagar a tiempo, pagar los saldos correspondientes, realizar pagos voluntarios en general honrar los créditos en la forma pactada, deben permanecer de manera indefinida en las bases de datos de los operadores.

5. De otro lado, cabe aclarar que dicho reporte no se puede efectuar de forma intempestiva pues constituye un deber legal en cabeza de las fuentes de información comunicar al titular a fin de que pueda ponerse al día con las obligaciones adquiridas, al respecto el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 señala:

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

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta.”

6. Conforme a las anteriores precisiones, descendiendo al caso puesto a consideración y una vez revisada la documentación allegada al trámite se advierte la vulneración en que han incurrido las entidades encartadas SYSTEMGROUP S.A.S. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR) al mantener los reportes negativos efectuados ante las centrales de riesgo CIFIN-TRANSUNIÓN S.A y EXPERIAN COLOMBIA S.A.

En efecto, al interior del asunto se evidencia que contrario a lo expuesto por las sociedades convocadas, agotando el requisito de procedibilidad Cecilia Pardo Bohórquez el cinco (5) de enero de 2019 radicó derecho de petición ante las entidades encartadas solicitando la eliminación de la información negativa, reportada ante las centrales de riesgo financiero por las obligaciones asociadas a su número de cedula.

Ante tal petición, SYSTEMGROUP S.A.S. mediante comunicación de 5 de noviembre de la presente anualidad manifestó que por políticas internas de atención al cliente emitiría las ordenes correspondientes para que ello tuviere lugar conforme a los deberes consagrados en el la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y

³ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

por su parte COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR) en oficio No. CUN: 20190108113358050783 de 25 de enero de 2019 informó a la convocante que procedió con la eliminación del reporte negativo dado que no fue posible recuperar los soportes de la notificación previa.

Sin embargo, en atención a los informes presentados por los operadores de datos, los cuales se entienden rendidos bajo la gravedad de juramento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, se evidencia que a nombre de la accionante y por cuenta de SYSTEMGROUP S.A.S. se encuentra reportada la obligación No. 102785 en estado de mora superior a 730 días ante TRANSUNION-CIFIN, y frente a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR) está reportada la obligación No.034304288 abierta, vigente y registrada como cartera castigada, ante EXPERIAN COLOMBIA S.A., así:

```

-CART CASTIGADA *SFI RED SUELVA      202110 034304288 201604 202004      PRINCIPAL
                                ORIG MOVISTAR      ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCC---666666]
                                25 a 47-->[666666654NNN][NNNNNNNNNNN]
ORIG:Comprada EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=015 CLAU-PER:000 CUCUTA CC RIVER
    
```

INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTORES FINANCIERO, ASEGURADOR Y SOLIDARIO																				
FECHA CORTE	MORA	Nº. OBLIG	TIPO ENT	NOMBRE ENTIDAD	CIUDAD	CAL	MRC	TIPO GAR	F INICIO	Nº. CUOTAS			CSPD APOSB. MJA INIC	PAGO MORAS	SIT OBLIG	NATU REES	Nº. RET	TP PAGO	F PAGO	F EXTR
										PAC	PAG	MOR								
TIPO CONT	PABE	LCRE	EST. CONTR	CLF	SIRGER CARTERA	SOCIAL	EST TIT	CLS	COB GAR	F TERM	PER	CSPD SILLI SALDO CONT	MJA CUOTA	VALOR MORA	REES	MOR MAS	MOR EXT	F PERMAN		
OBLIGACIONES EN MORA																				
20/05/2021	CONS	182785	OACE	SYSTEMGROUP S.A.S.	BOGOTA	PRM	MDE	-	15/01/2000	-	-	-	8	11,577	CAST	-	-	-	-	-
OTR	NO	TCR	VIG	-	PRINCIPAL	NORM	MDE	-	-	-	-	11,577	11,577	NO	-	-	-	-	-	
											COMPLEMENTOS									

De manera que, se evidencia que pese a que las obligaciones no cuentan con los soportes necesarios para que se efectuara el reporte negativo ante los bancos de datos y a que las entidades accionadas manifiestan haber ordenado la actualización del sistema, esto aún no ha sucedido, por lo que se encuentra clara la vulneración al derecho de habeas data de la señora Cecilia Pardo Bohórquez.

Ahora bien, aun cuando COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR) manifestó no ser responsable por la información registrada, toda vez que los derechos de crédito derivados de la obligación de que es titular la aquí actora fueron cedidos a la empresa RED SUELVA INSTANTIC S.A.S, lo cierto es que, para el momento en que se efectuó el reporte e incluso para la data en que se emitió la respuesta al derecho de petición elevado por la convocante la entidad aun figuraba como acreedora siendo su deber eliminar los datos que no correspondan a la realidad o, como en el caso particular, que fueron reportados sin haberse surtido el procedimiento de la notificación previa, aunado a ello, se observa que el cesionario RED SUELVA INSTANTIC S.A.S debió advertir que existía el reporte y que no se contaba con la documentación necesaria, para de conformidad proceder a realizar la actualización correspondiente sin que esto hubiese ocurrido.

En este orden de ideas, el amparo se torna procedente para ordenar a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. (MOVISTAR), RED SUELVA INSTANTIC S.A.S y SYSTEMGROUP S.A.S. que por conducto de sus representantes legales actualicen la información ante las centrales de riesgo CIFIN- TRANSUNIÓN S.A y EXPERIAN COLOMBIA S.A respecto de la señora Cecilia Pardo Bohórquez eliminando los reportes negativos efectuados por cuenta de las obligaciones No. 102785 y 034304288.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo de los derechos fundamentales invocados por Cecilia Pardo Bohórquez, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, **ORDENAR** a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P (MOVISTAR), RED SUELVA INSTANTIC S.A.S y SYSTEMGROUP S.A.S que por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a actualizar la información ante las centrales de riesgo CIFIN- TRANSUNIÓN S.A y EXPERIAN COLOMBIA S.A respecto de la señora Cecilia Pardo Bohórquez eliminando los reportes negativos por cuenta de las obligaciones No. 102785 y 034304288.

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **f06c8fe84a4d6bc5e121a92a567190641a5b9be06abd1108afaf71c06e6c0897**

Documento generado en 13/12/2021 05:31:55 PM

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