



Bogotá, D. C., doce (12) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

<b>Referencia:</b>	Acción de tutela
<b>Radicado:</b>	11001-4003-037-2023-00858-00
<b>Accionante:</b>	Valeryn Yeritza Tovar Bernal
<b>Accionado:</b>	Zinobe S.A.S.
<b>Providencia:</b>	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con el Decreto 2591 de 1991 y en el término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por Valeryn Yeritza Tovar Bernal en contra de Zinobe S.A.S.

### I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- (i) Valeryn Yeritza Tovar Bernal adquirió un crédito con la entidad accionada el 15 de diciembre del 2022 y realizó el pago total de la obligación el 5 de abril del 2023, día en el cual obtuvo la paz y salvo por parte de Zinobe S.A.S.
- (ii) Sin embargo, advierte la promotora de la acción constitucional que, una vez consultada la información reportada por las centrales de riesgo, se evidencia que a la fecha persiste un reporte negativo por parte de la entidad accionada.

### II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

El accionante indica que la entidad accionada vulnera el derecho al habeas data. Solicita la tutela de su derecho y que, en consecuencia, se ordene a Zinobe S.A.S. la eliminación del “*reporte castigo*” que registra en DataCrédito y Cifin-Transunión.

### III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 30 de agosto de 2023, disponiendo notificar a la accionada, ZINOBE S.A.S. y vinculando de oficio a DATACRÉDITO, TRANSUNIÓN y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) - DELEGATURA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES con el objeto de que estas entidades se pronunciaran sobre la tutela.

Así mismo, se requirió a la DELEGATURA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – SIC, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del referido auto informara en esta sede judicial si, la señora VALERYN YERITZA TOVAR BERNAL había iniciado algún trámite por los mismos hechos en esa dependencia.



#### IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Nótese que, pese haberse notificado en debida forma de la admisión de la presenta acción constitucional, la entidad accionada guardó silencio frente al requerimiento realizado por esta sede judicial<sup>1</sup>.

Las respuestas emitidas por las entidades vinculadas reposan en el expediente digital.

#### V. CONSIDERACIONES

##### 1. De la competencia

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

##### 2. Problema jurídico

En el presente asunto corresponde determinar si: ¿se ha vulnerado el derecho de habeas data de la Valeryn Yeritza Tovar Bernal en relación con el reporte negativo que aparece en las centrales de riesgo por la obligación adquirida con ZINOBE SAS, de conformidad con el artículo 13 de Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021?

Según las pruebas que obran en el expediente, no se ha vulnerado el derecho de habeas data de la Valeryn Yeritza Tovar Bernal en relación con el reporte negativo que aparece en las centrales de riesgo por la obligación adquirida con ZINOBE SAS, de conformidad con el artículo 13 de Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021. El dato negativo reportado por la accionada a las centrales de información financiera se encuentra ajustado las reglas previstas en la Ley 1266 de 2008.

##### 3. Marco jurisprudencial y legal

Respecto de la protección del derecho al habeas data, la Corte Constitucional ha reiterado que:

*“De acuerdo con lo expuesto en la jurisprudencia constitucional en la materia, que fue sistematizada recientemente por la Sentencias SU-139 de 2021 y C-032 de 2021, el núcleo esencial del habeas data se encuentra conformado por los siguientes contenidos mínimos: a) el derecho a acceder a la información que se encuentra recogida en bases de datos; b) el derecho a incluir datos nuevos, para que exista una imagen completa del titular; c) el derecho a actualizar la información; d) el derecho a corregir la información contenida en una base de datos; y e) el derecho a excluir una información que se encuentra contenida en una base de datos.*

*A su vez, la garantía de este derecho se encuentra directamente asociada a un conjunto armónico e integral de principios de la administración de datos,*

---

<sup>1</sup> Consecutivo No. 18 del expediente digital - comprobación entrega de mensaje de datos al correo electrónico: [pqr@zinobe.com](mailto:pqr@zinobe.com)



*consagrados en la normativa estatutaria y desarrollados por la jurisprudencia, que permiten la satisfacción de los derechos de los titulares, las fuentes de información, los operadores de las bases de datos y los usuarios. Estos son: libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación, finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad.*

*De acuerdo con el principio de libertad, el tratamiento de los datos solo puede llevarse a cabo cuando exista un consentimiento libre, previo y expreso del titular, a no ser que esté de por medio una obligación legal o judicial, que no requiera de dicho consentimiento. Con este principio se pretende evitar que se recoja y divulgue información personal adquirida en forma ilícita, sin el consentimiento del titular, o sin una justificación legal o constitucional concreta. Además, este principio se refiere a 'la potestad con la que cuenta el titular de disponer de la información y conocer su propia identidad informática'. Lo anterior consiste, básicamente, en el conocimiento de la recopilación de los datos, estar informado acerca de la finalidad del tratamiento y contar con 'herramientas efectivas para su conocimiento, actualización y rectificación'*

*(...) Ahora bien, los principios de veracidad, integridad, finalidad y utilidad se encuentran reflejados en las obligaciones que le impone la Ley 1266 de 2008 a la fuente, a los operadores de la información y a los usuarios. De esta suerte, la referida normativa prevé que el titular puede exigirle a la fuente: a) la rectificación de los datos contenida en la base e informarlo a los operadores; b) solicitar prueba de la autorización, cuando esta sea necesaria; c) que la información que suministre a los operadores de los bancos de datos sea 'veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable'. Además, la fuente tiene como obligaciones correlativas: a) reportar periódicamente las novedades de los datos que haya suministrado previamente al operador; b) adoptar las medidas pertinentes para actualizar la información; c) rectificar la información incorrecta e informarla a los operadores; d) solicitar cuando sea necesario el consentimiento del titular y certificarlo semestralmente; e) cuando se presente solicitud de rectificación informar al operador que determinada información se encuentra en discusión, para que se incluya una leyenda en este sentido, así como f) diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar la información al operador"<sup>2</sup>.*

De conformidad con el artículo 13 de Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, "[l]a información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. 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 ésta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación**" (resaltado propio).

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-360/22.



#### 4. Caso concreto

Valeryn Yeritza Tovar Bernal interpone acción de tutela a fin de que se proteja su derecho de petición y habeas data. En consecuencia, que se ordene a la accionada la eliminación del “*reporte castigo*” que registra en Data Crédito y Transunion.

Nótese que, pese haberse notificado en debida forma de la admisión de la presenta acción constitucional, Zinobe S.A.S. guardó silencio frente el requerimiento realizado por esta sede judicial<sup>3</sup>. Sin embargo, en este asunto está acreditado lo siguiente:

- (i) DATACRÉDITO, en calidad de entidad accionada, allegó contestación para el asunto de la referencia poniendo de presente los siguientes aspectos. La historia crediticia de la parte actora, expedida el 04 de septiembre de 2023 a las 14:54 pm, registra la siguiente información: “[*l*]a obligación identificada con el No. 078589973 reportada por ZINOBE S.A.S. (LINERU SERVICIOS CRED) se encuentra **cerrada, inactiva y registrada como PAGO VOLUNTARIO y contabilizándose el término de permanencia del reporte histórico de mora**”.

*“Con base en la información financiera que reposa en la historia de crédito de la parte actora, se tiene que registra una obligación que se encuentra reportada como PAGO VOLUNTARIO con ZINOBE S.A.S. (LINERU SERVICIOS CRED), en la cual se está CONTABILIZANDO EL TÉRMINO DE PERMANENCIA DEL REPORTE HISTÓRICO DE MORA para su posterior eliminación. En este sentido, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora durante 3 MESES y canceló la obligación en ABRIL DE 2023; con ello se tiene que LA CADUCIDAD DEL REPORTE HISTÓRICO DE MORA SE PRESENTARÁ EN OCTUBRE DE 2023”<sup>4</sup>.*

- (ii) Por su parte Cifin-TransUnión, en calidad de entidad vinculada, ratificó dicha información, aludiendo en su escrito de contestación que, “(*...*) la señora VALERYN YERITZA TOVAR BERNAL con cédula de ciudadanía N° 1.022.410.264 una vez consultado el reporte de información comercial de fecha 01 de septiembre de 2023 y hora 10:12:05, se puede observar que la obligación N° 589973 adquirida con la fuente ZINOBE CONSUMER CREDITS S.A.S, fue pagada y extinta el día 05/04/2023 y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años. En este caso, hasta el día 02/10/2023”<sup>5</sup>.
- (iii) La accionante remitió copia de respuesta a una petición que formuló ante la accionada. En esta respuesta se advierte lo siguiente:

<sup>3</sup> Consecutivo No. 18 del expediente digital - comprobación entrega de mensaje de datos al correo electrónico: [pqr@zinobe.com](mailto:pqr@zinobe.com)

<sup>4</sup> Consecutivo No.20 página 4

<sup>5</sup> Consecutivo No.23 página 6



- a. La accionante incurrió en mora en la obligación 78589973.
- b. La accionada, en consecuencia, reportó el incumplimiento de la obligación en los operadores de información. En la respuesta se indica que el reporte se hizo atendiendo las reglas previstas en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 (notificación previa al reporte). La accionante no cuestiona este aspecto.
- c. La accionante pagó la totalidad de la obligación 78589973 el 05 de abril de 2023, fecha para la cual la obligación reportaba una *“mora de 190 días por un valor de \$438,100 pesos correspondientes al capital, intereses, cargos y costos de cobranza”*.
- d. Así mismo, en esa respuesta se informó que la entidad acreedora actualizó el reporte una vez se hizo el pago.
- e. Por último, en esta respuesta se le indicó que no era posible *“atender de manera favorable su petición de eliminación del reporte negativo ante centrales de riesgo, debido a que su información consignada en las centrales de riesgo se encuentra actualizada por parte nuestra como fuente de información y por tanto en caso de haber cumplido el término de permanencia establecido en la Ley 2157 de 2021 (Borrón y cuenta nueva) deberá presentar dicha solicitud al operador de información (centrales de riesgo) para que estos en cumplimiento de su obligación legal y de ser procedente realicen la actualización de su información de ser procedente en sus bases de datos” (consecutivo 28)*.

Así pues, es preciso señalar que la permanencia de los datos reportados en la base de datos obedece al cumplimiento de las normas legales vigentes. El tiempo de permanencia de la información en las bases de datos que administran los operadores está establecido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021, el cual indica que la duración del dato positivo es indefinida y la del dato negativo dependerá de si la obligación fue pagada o extinguida de algún modo, o si por el contrario permanece insoluta. En los casos en que el titular haya purgado la mora, es decir, se haya puesto al día en el pago de las cuotas en mora, haya pagado totalmente la obligación, o bien, la haya extinguido por cualquier otro modo de extinción de las obligaciones reconocidos en la legislación vigente, el dato negativo asociado a dicha obligación, permanecerá en las bases de datos de los operadores por el doble de tiempo de mora sin que exceda de un máximo de 4 años, período que se contará desde la fecha de pago o de extinción de la obligación reportada por la Fuente de información. Para el caso en concreto, nótese que la accionante incurrió en tres meses de mora, razón por la cual la sanción que corresponde es el registro de dicho hábito de pago por el término de 6 meses (doble de tiempo de la mora), contados a partir de la fecha en que Valeryn Yeritza Tovar Bernal realizó el pago total de la obligación. Esto es, hasta el mes de octubre de 2023, tal como lo señalaron las entidades vinculadas al interior del presente asunto.

Así las cosas, no se advierte vulneración del derecho al hábeas data. El dato que aparece en los operadores de información está actualizado y es veraz. En efecto, aparece en los operadores de información que la obligación fue extinta mediante



“*pago voluntario*” luego de estar en mora. Así mismo, aparece que el dato está sujeto a la permanencia de la información. Así las cosas, el dato que actualmente aparece en relación con la obligación 78589973 se ajusta artículo 13 de Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021 y en particular al tiempo de permanencia establecido en esa norma.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### FALLA

**PRIMERO: NEGAR** la acción de tutela interpuesta por Valeryn Yeritza Tovar Bernal en contra de Zinobe S.A.S., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

**TERCERO:** En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

**CUARTO:** Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ**  
Juez