



Bogotá, D. C., once (11) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2024-00390-00
Accionante:	Martha Cecilia Malambo Tapiero
Accionado:	Tuya S.A.
Providencia:	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 Martha Cecilia Malambo Tapiero en contra de Tuya S.A.

I. ANTECEDENTES

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

- (i) El 22 de enero de 2024 remitió a la entidad accionada con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio escrito por el cual manifestó su inconformidad frente a un reporte negativo. En la petición requería los soportes que validaran la veracidad del envío de la comunicación previa al reporte.
- (ii) En dicha repuesta la entidad encartada allegó una serie de documentos con los que pretendía acreditar la debida notificación del aviso previo al registro del reporte negativo ante las centrales de riesgo. Sin embargo, advierte la accionante que, dichos soportes corresponden a una dirección errada. Luego, ella solo autorizó el envío de correspondencia a través de correo electrónico. Así mismo los supuesto mensajes de texto remitidos a su número de celular no gozan de validez por cuanto no se encuentra certificado dicho envío.
- (iii) Contrastada la información en la respuesta allegada 30 de enero de 2024, advierte la promotora de la acción constitucional que la entidad accionada incumplió con los requerimientos realizado en relación con la entrega de correspondencia, toda vez que es inexistente, a la fecha, un soporte que registre y certifique la entrega de la comunicación previa a la dirección destinada para tal fin.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

El accionante indica que la entidad accionada vulnera el derecho al habeas data. Solicita la tutela de su derecho y, en consecuencia, que: (i) se requiera a la accionada copia de la comunicación previa al reporte remitida por correo, junto a un acuse de recibido por parte una empresa certificada. De carecer de esto, solicito que en virtud del Art. 6 de la Ley 2157 de 2021 se le ordene a la accionada actualizar los vectores de comportamiento como pago voluntario sin histórico de mora, dejando la obligación en cuestión sin reporte negativo. (ii) En caso de que



la entidad accionada guarde silencio, ordenar la eliminación del reporte negativo de centrales de riesgo, dejando el historial como pago voluntario sin histórico de mora.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 1 de abril de 2024, disponiendo notificar a la accionada, Tuya S.A. 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.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Las respuestas emitidas por la entidad accionada y demás 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 Martha Cecilia Malambo Tapiero en relación con el reporte negativo que aparece en las centrales de riesgo por las obligaciones a su cargo identificadas con los números 3806, 1404 y 595, de conformidad con el artículo 12 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 Martha Cecilia Malambo Tapiero en relación con el reporte negativo que aparece en las centrales de riesgo por las obligaciones a su cargo identificadas con los números 3806, 1404, de conformidad con el artículo 12 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.

No obstante, en relación con la obligación 595, se advierte que el dato negativo reportado por la accionada a las centrales de información financiera no 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, 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"¹.

De conformidad con el artículo 12 de Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021, "[l]as fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley. El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-360/22.



*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. PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021> El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que **la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo.** En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente”.*

El artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, señala que “[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 registrarán 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).

4. Caso concreto

Martha Cecilia Malambo Tapiero interpone acción de tutela a fin de que se proteja su derecho de habeas data. En consecuencia, solicita: **(i)** se requiera a la accionada copia de la comunicación previa al reporte remitida por correo, junto a un acuse de recibido por parte una empresa certificada. De carecer de esto, solicito que en virtud del Art. 6 de la Ley 2157 de 2021 se le ordene a la accionada actualizar los vectores de comportamiento como pago voluntario sin histórico de mora, dejando la obligación en cuestión sin reporte negativo. **(ii)** En caso de que la entidad accionada guarde silencio, ordenar la eliminación del reporte negativo de centrales de riesgo, dejando el historial como pago voluntario sin histórico de mora.

Al interior del presente asunto Tuya S.A. allegó contestación en la cual informó que: “(...) la notificación previa al reporte, esta se realizó a través de la remisión de los extractos enviados a la dirección de residencia suministrado por la accionante a nuestra Compañía a través de la solicitud de crédito y



actualizaciones de datos” adjuntado a dicho escrito las pruebas documentales que acreditan dicha actuación².

A su turno, CIFIN S.A.S. (TransUnion®) informó que; “(...) *se puede observar que las obligaciones N° 3806, 1404 y 0595 adquiridas con la fuente TUYA S.A., fueron pagadas y extintas el día 25/01/2023 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 25/01/2027.*”³

Luego, Data crédito señalo que; “(...) *es cierto que la parte accionante registra datos negativos respecto del histórico de mora de las obligaciones identificadas con los números N00004595, N00006404 y N55845806 reportadas por COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. y, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora durante 32 MESES, canceló la obligación en enero de 2023. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa contenida en el artículo 13 de la Ley 1266 del 2008, la permanencia del registro histórico de mora se visualizará hasta el septiembre de 2025, para cada una de las obligaciones.*”⁴

Ahora bien de la revisión de las documentales allegadas al interior del presente asunto se encuentra acreditado que;

1. Martha Cecilia Malambo Tapiero adquirió tres (3) tipos de obligaciones con la entidad accionada denominadas así:

- 1.1. Cupo de crédito rotatorio por \$4.751.663,83 al accionante instrumentalizado en una Tarjeta Éxito, bajo la obligación finalizada en el No. ***0595 que, a la fecha, se encuentra en un estado de cancelado.
- 1.2. Cupo de crédito rotatorio por \$2.410.000,00 al accionante instrumentalizado en una Tarjeta Alkosto, bajo la obligación finalizada en el No. ***1404 que, a la fecha, se encuentra en un estado de cancelado.
- 1.3. Cupo de crédito rotatorio por \$1.791.542,36 al accionante instrumentalizado en una Tarjeta Éxito MasterCard Gold, bajo la obligación finalizada en el No. ***3806

2. La entidad accionada procedió a reportar la mora de dichas obligaciones en las siguientes fechas:

2.1. Obligación No. 0595, Fecha inicio mora 10/07/2007, Fecha Pago / Extinción 25/01/2023 Permanencia hasta 25/01/2027.

2.2. Obligación No. 1404, Fecha inicio mora 27/12/2017, Fecha Pago / Extinción 25/01/2023 Permanencia hasta 25/01/2027.

2.3. Obligación No. 3806, Fecha inicio mora 27/12/2017, Fecha Pago / Extinción 25/01/2023 Permanencia hasta 25/01/2027.

² Consecutivo No.16 del expediente digital

³ Consecutivo No.11 del expediente digital

⁴ Consecutivo No.9 del expediente digital



3. La entidad accionada en su escrito de contestación señaló que la notificación previa al reporte se realizó a través de la remisión de los extractos enviados a la dirección de residencia suministrado por la accionante en la solicitud de crédito y actualizaciones de datos.

De las pruebas documentales allegadas al interior del presente asunto se evidencia que en efecto los prenombrados extractos de crédito enviados a la accionante advierten del reporte negativo que podría registrarse ante centrales de riesgo ante la renuencia del pago.

Al respecto véase que al reverso de cada uno de dichos extractos consta la siguiente declaración:

“En caso de no realizar el pago mínimo en la fecha de pago, su comportamiento negativo será reportado a las centrales de información hasta que se ponga al día con su(s) obligación(es), sin perjuicio del término de permanencia de la información negativa en las bases de datos. El reporte negativo causado por el incumplimiento de las obligaciones se conserva en las bases de datos, por periodos históricos, contados a partir del pago de la obligación; siendo responsabilidad de cada central de riesgo, el manejo de la permanencia del dato, de acuerdo con la ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 en concordancia con la sentencia C-1011 de 2008 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.”

4. En cuanto a la notificación nótese que la entidad accionada acreditó el envío de dichos extractos a la dirección KR 100 # 50 B – 45 SUR IN 1 TO 19 APTO 504, veinte (20) días antes del reporte en mora registrado ante las centrales de riesgo, debidamente certificados por la empresa de servicio postal, de la siguiente manera:

4.1. Obligación No. 3806

Fecha de notificación 10 de noviembre de 2017 (página 25)
Fecha inicio mora 27/12/2017

cadena.nuaio

Comprobante distribución física

De acuerdo con la solicitud recibida, se adjunta el soporte de entrega del envío remitido por COMP FINANCIAMIENTO TUYA con los siguientes datos:

Nombre destinatario:	MARTHA CECILIA MALAMBO TAPIERO	Número guía:	1111114018154
Identificación:	52161755	Dirección:	KR 100 50 B 45 SUR IN 1 TO 19 AP 504
Producto:	MasterCardExito	Municipio - Dpto:	BOGOTA - BOGOTA D.C.
Documento:	+++++3806	Fecha estado envío:	2017-11-10 00:00:00

4.2. Obligación No.1404,

Fecha de notificación 10 de noviembre de 2017 (página 21)
Fecha inicio mora 27/12/2017



cadena.nuaio		Comprobante distribución física	
De acuerdo con la solicitud recibida, se adjunta el soporte de entrega del envío remitido por COMP FINANCIAMIENTO TUYA con los siguientes datos:			
Nombre destinatario:	MALAMBO TAPIERO MARTHA CECILIA	Número guía:	111114031160
Identificación:	52161755	Dirección:	KR 100 50 B 45 SUR IN 1 TO 19 AP 504 BR
Producto:	Extractos Tarjeta Alkosto	Municipio - Dpto:	BOGOTÁ D.C - BOGOTÁ
Documento:		Fecha estado envío:	2017-11-10 00:00:00

- 4.3. En relación con la obligación No. 0595 no se acreditó el envío de dichas comunicaciones. No obstante, esta obligación ya fue cancelada, como da cuenta el informe remitido.
5. La accionante realizó el pago de las obligaciones N° 3806, 1404 y 0595 adquiridas con la fuente TUYA S.A., las cuales se encuentran extintas el día 25/01/2023 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 25/01/2027.

Así pues, en relación con las obligaciones 3806 y 1404, es preciso señalar que, Tuya S.A., cumplió con el requisito previsto en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, esto es, haber enviado comunicación previa al titular de la información en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información. Al respecto, es preciso señalar que la norma en mención no precisa que dicha comunicación deba enviarse al medio de notificación escogido por la accionante, pues dicha comunicación puede remitirse a la dirección obrante en la base de datos de la entidad, que para el caso en concreto es la KR 100 # 50 B – 45 SUR IN 1 TO 19 APTO 504, misma que fue aportada por la señora Martha Cecilia Malambo Tapiero en sus solicitudes de crédito.

Así las cosas, el dato fue reportado se ajustó a la norma que rige la publicación del dato negativo y su 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 mora desde el año 2017 y los pagos a la obligación tuvieron lugar en enero de este año, razón por la cual el dato negativo debe mantenerse por el término



máximo establecido en la norma, esto es, 4 años, 25 de enero 2027, tal como lo señalaron las entidades vinculadas al interior del presente asunto.

Así las cosas, no se advierte vulneración del derecho al hábeas data en relación con las obligaciones 3806 y 1404. 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 3806 y 1404 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.

Ahora bien, respecto de la obligación 0595, si bien para la fecha en que la accionante entró en mora para con esta obligación (10/07/2007) no se encontraba en vigencia la Ley 1266 de 2008, lo cierto es que, las entidades tenían un plazo de seis (6) meses para hacer la debida notificación previa al reporte. Sin embargo, nótese que al interior del presente asunto se encuentra acreditado que la notificación de reporte se realizó con el envío del extracto de cuenta hasta el mes de noviembre de 2017, esto es más de 8 años después de entrada en vigencia de la Ley de habeas data.

En consecuencia, no está acreditado el supuesto de hecho descrito en la referida norma, esto es, que el reporte negativo en relación con la obligación 0595 que fue realizado por Tuya S.A. hubiera estado precedido de la comunicación que señala el 12 de la Ley 1266 de 2008, después de su entrada en vigencia. Así mismo, en el supuesto en que hubiera previamente notificado, tampoco está acreditado que el reporte se hubiera hecho luego de transcurridos 20 días siguientes de la comunicación, toda vez que la comunicación fue remitida incluso cuando el dato ya se encontraba publicado.

Por lo anterior, se hace necesario la intervención del juez constitucional a efectos de salvaguardar el derecho fundamental del habeas data de Martha Cecilia Malambo Tapiero en relación con la obligación 0595. En consecuencia, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, se ordenará eliminar el reporte realizado por Tuya S.A. ante las centrales de riesgo. Ahora bien, teniendo en cuenta que la obligación ya fue cancelada, debe darse aplicación a la regla prevista en el artículo referido, esto es, el “*retiro inmediato*” del reporte negativo, por cuanto la obligación fue extinguida.

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 **MARTHA CECILIA MALAMBO TAPIERO** en contra de **TUYA S.A.**, en relación con las obligaciones 3806 y 1404, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.



SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental al **HABEAS DATA** de **MARTHA CECILIA MALAMBO TAPIERO** en relación con la obligación 0595 de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal del **TUYA S.A.**, que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, proceda a reportar a los operadores de bancos de información **EXPERIAN COLOMBIA S.A-DATACRÉDITO** y **CIFIN TRANSUNIÓN** la novedad de retiro del reporte negativo de la obligación identificada con el número 0595 del cual es titular **MARTHA CECILIA MALAMBO TAPIERO**, con fundamento en el párrafo del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021.

TERCERO: ORDENAR a la central de riesgo Experian Colombia S.A-DATACRÉDITO y CIFIN TRANSUNIÓN que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción del reporte por parte de TUYA S.A, elimine el reporte negativo de la obligación identificada con el número 0595 del cual es titular **MARTHA CECILIA MALAMBO TAPIERO**. Además, en el mismo término deberá recalcular o actualizar el score o puntaje de **MARTHA CECILIA MALAMBO TAPIERO**. de conformidad con el párrafo 3 del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

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

QUINTO: 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).

SEXTO: 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

Firmado Por:

Eliana Margarita Canchano Velásquez

Juez

Juzgado Municipal

Civil 037

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: **e30cd757cd1928644fb7e0703adda7df5b891c594d38ea35513444961940a023**

Documento generado en 10/04/2024 07:58:02 p. m.

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://capacitacion.ramajudicial.gov.co:9443/FirmaElectronica>