

Radicación No. 110014003007-2020-00938-00

Accionante: LUZ ADRIANA MEDINA DELGADO

Accionada: BANCO SCOTIABANK COLPATRIA - DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SCOTIANBANK COLPATRIA

Vinculadas: CIFIN, DATA CREDITO Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veintidós de enero de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por la señora LUZ ADRIANA MEDINA DELGADO y en contra del BANCO SCOTIABANK COLPATRIA - DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SCOTIANBANK COLPATRIA y como vinculadas CIFIN, DATA CREDITO y la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Narra en su escrito que, el día 25 de junio de 2020 presentó derecho de petición ante la accionada con número de queja 52-16102, y que al no tener respuesta el día 25 de noviembre del mismo año, interpuso una nueva petición, solicitando la respuesta al requerimiento anterior, así como requiriendo aclaraciones adicionales a la inicialmente presentada, pero que sin embargo, a la fecha se le dio contestación a la petitoria del 25 de junio con información que no corresponde a su nombre y con inconsistencias en la misma, de manera que no le fue resuelta de fondo.

Así mismo, que el 12 de marzo de 2019, asistió a una audiencia de conciliación con el defensor financiero del banco accionado, con el fin de llegar a un arreglo para el pago de la deuda que presentaba en ese momento *“crédito de libre inversión con garantía Hipotecaria N. 500616188990”* y *“tarjeta de crédito No. 0001000010228866”*, y en donde se aceptó el acuerdo con un total adeudado de \$68.670.762,65, con un plazo de 48 meses, que durante el primer año se efectuarían pagos por \$1.000.000,00, y que durante los 36 meses siguientes la cuota incrementaría y/o realizaría abonos extraordinarios, resaltando sobre esto que en ningún momento se indicó un monto específico de la cuota, tal como lo refirió el banco en la respuesta del 18 de septiembre de 2020; acuerdo de pago que aduce ha venido cumpliendo, pues ha cancelado el millón de pesos desde la primera cuota durante el primer año, y que para el 2020 continuó pagando dicho valor, ya que gestionó las cesantías por valor de \$2.700.000,00 para el mes de noviembre de 2020, cumpliendo con el abono extraordinario.

Indica que de lo conversado con el banco accionado, se le indicó que, la deuda quedaría al día y se le actualizaría la información en centrales de riesgo, y que se comprobaba en el historial de *“midatacredito”* en donde el reporte pasó de *“OBLIGACIÓN CASTIGADA A AL DÍA”*, por lo que la información que ahora señala el accionado, no es cierta, así como que no pueden levantar el reporte en las centrales de riesgo, cuando existe una conciliación, que incluso le efectuaron bloqueos para los cajeros electrónicos forzándola a desplazarse hasta las sucursales afectando sus tiempos laborales en medio de la actual emergencia sanitaria, actuación que sin duda le vulnera sus derechos fundamentales, por lo que solicita que, por medio del presente mecanismo constitucional se ordene abrir investigación a la entidad bancaria, se le retire el reporte de las centrales de riesgo del cual no fue informada, se le informe de los pagos realizados para el cumplimiento del acuerdo efectuado, se le diga el motivo de los reportes con información de cartera castigada en tiempos que no corresponden, se le retire del departamento de cobranzas, ya que le afectan su tranquilidad, que se le envíe la ratificación del acuerdo completo en donde se le indique y confirme que pasados los 48 meses a partir del 27 de marzo de 2019 y pagado el total de lo adeudado, no existirá deuda alguna en ninguno de los productos *“tarjeta de crédito y crédito de libre*

inversión con garantía hipotecaria” tal como se acordó, así mismo que, se le habilite el pago por cajeros electrónicos y se le actualice la información de los canales virtuales en tiempo real de la deuda, productos y pagos.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: LUZ ADRIANA MEDINA DELGADO.

Accionada: BANCO SCOTIABANK COLPATRIA - DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SCOTIANBANK COLPATRIA.

Vinculados: CIFIN, DATACREDITO y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo del derecho fundamental al buen nombre, habeas data, de petición y tranquilidad personal.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA:

Señaló que, la señora LUZ ADRIANA MEDIAN DELGADO tiene vínculo comercial con el banco, mediante los productos financieros *“Cuenta de Ahorros Scotia: 10****1109”* estado inactiva, *“CITILIBRANZA: 800215030875”* estado cancelado, *“Crédito consumo Scotia: 500616188990”* y *“Tarjeta de crédito Scotia: 498858#####6310”* en estado cartera castigada, que frente a la obligación *“500616188990”* la mora inicio aproximadamente el 18 de junio de 2018, aclarando que la misma presentaba mora reiterativa desde meses anteriores, y que respecto a la obligación *“498858#####6310”* la mora inició aproximadamente el 11 de octubre de 2016; que el 20 de marzo de 2019 realizó un acuerdo de pago con la accionante, tendiente a recuperar dichos créditos los cuales ascendían a la suma \$68.670.762,65; que el acuerdo adquirido con la Gerencia de Cobranzas de Citibank (ahora Scotiabank Colpatria) fue a un plazo de 48 meses, en donde el primer año debía realizar pagos mínimos mensuales por valor de \$1.000.000, después de aquel y durante los 36

meses siguientes, se debía incrementar el valor de la cuota y/o realizar abonos extraordinarios, ya que al finalizar los 48 meses no tiene que existir deuda en tales productos, que dichos pagos comenzaron desde marzo de 2019 y que a diciembre de 2020 ha cancelado la suma de \$24.700.000,00.

Indica que, el acuerdo realizado con la cliente, no significó que se hubiere efectuado una reestructuración del crédito, ya que tan solo fue con el fin de brindar una alternativa de pago, además que para el momento de la celebración del mismo, las obligaciones ya se encontraban en mora y castigadas por el banco, desde el 14 de diciembre de 2018 (crédito consumo Scotia: 500616188990) y 25 de abril de 2017 (tarjeta de crédito Scotia: 498858#####6310), castigos que fueron tratados conforme la Circular Externa 100 de 1995 expedida por la Superfinanciera de Colombia, que por ello, para el momento de la celebración del acuerdo, no era posible modificar el estatus de estas, y que en estos momentos no hay lugar al levantamiento del reporte, porque las obligaciones siguen insolutas.

Indica que, en cuanto al derecho de petición presentado en junio de 2020 le dio respuesta en julio del mismo año, y que así mismo, el 18 de septiembre de 2020 le dio alcance a dicha respuesta, en el sentido de indicarle las condiciones del acuerdo de pago celebrado; que, frente al derecho de petición del 25 de noviembre de 2020, el 13 de enero de este año, procedió a darle respuesta; por lo que ante lo dicho, se opone a las pretensiones del presente amparo, ya que no le ha vulnerado los derechos fundamentales a la accionante, reiterando que para el momento del acuerdo de pago, las obligaciones ya estaban castigadas, y que para cuyos reportes procedieron conforme a la ley, con las respectivas notificaciones previas mediante el envío de los extractos (artículo 12 de la Ley 1266 de 2008) a través del correo electrónico reportado por esta; que la autorización para dichos reportes, fue otorgada por ella al momento de suscribir el formato único de productos bancarios, aceptando de esta manera las condiciones y cláusulas estipuladas en el reglamento general de productos, por ende, el dato negativo, ya que, las obligaciones no se encuentran al día si no castigadas, y no se ha efectuado el pago total de las mismas; que por otro lado, frente al derecho de petición de noviembre de 2020, se configuró un hecho superado, al dar respuesta el 13 de enero de esta anualidad, en donde le atendió de manera completa y congruente cada uno de los

cuestionamientos, y que, por ello no está transgrediendo dicho postulado constitucional, solicitando que se declare la improcedencia del presente amparo.

RESPUESTA DE LAS VINCULADOS:

CIFIN (TRANSUNION): Dice que la entidad no tiene ninguna relación contractual entre la fuente y el titular de la información, además, que el operador de información no es garante del dato que es reportado en las fuentes y según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266; así mismo el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, salvo que sea solicitado por la fuente, además que no es encargada de realizar el aviso previo al reporte, y que por otro lado, en el caso particular, en su sistema de información a nombre de la accionante evidencian que por parte de SCOTIABANK COLPATRÍA S.A., existe reporte de “Obligación No. 188990 (...) reportada en mora con vector de comportamiento 13, es decir, entre 540-729 días de mora” y “Obligación No. 228866 (...) reportada en mora con vector de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora”, y que por ende no puede ser condenada, pues en el rol de operador no es responsable de los datos que le son reportados por la fuente, de allí que solicita se le desvincule del presente trámite.

DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA S.A.): Indicó puntualmente frente al caso en particular que, es cierto que la actora registra obligaciones pendientes de pago con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., y que esa entidad no puede eliminar el dato negativo que aquí se pretende ya que, sería contrario a la Ley, ya que es la fuente quien reporta la respectiva novedad, resaltando que, no tiene ninguna relación comercial con la accionante y por lo tanto, no cuenta con la información relativa al cumplimiento de las obligaciones.

Señala que si bien la tutelante manifiesta que, no le se notificó la comunicación previa al registro de la información, también lo es, que EXPERIAN COLOMBIA, no tiene responsabilidad alguna respecto de una eventual omisión por dicho aspecto, ya que tal obligación está en cabeza de la fuente de información, y que por ello es claro que, la tutela no puede prosperar contra esa entidad.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA: Guardó silencio.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que en la Norma Política de la Nación se consagran cuando en el caso concreto de una persona la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En este evento, esgrime la accionante la vulneración de sus derechos fundamentales, pues según aduce, que la entidad accionada la tiene reportada ante las centrales de riesgo, pese a que efectuó un acuerdo de pago para cancelar las obligaciones, "*crédito de libre inversión con garantía Hipotecaria N. 500616188990*" y "*tarjeta de crédito No. 0001000010228866*", el viene cumpliendo; además de que, no le ha dado contestación a su derecho de petición presentado el 25 de noviembre de

2020, lo cual fue replicado por la entidad accionada y las vinculadas, en los términos esbozados en los escritos de contestación al presente amparo .

Ahora, teniendo en cuenta que en materia del *habeas data*, derecho fundamental aquí invocado como vulnerado, es la ley Estatutaria 1266 la que rigen en su mayoría el asunto, en tanto que, en concordancia con ello, la protección y garantía de tal prerrogativa constitucional, se encuentra desde luego atada al efectivo cumplimiento de los requisitos allí dispuestos para la divulgación de determinado dato de una persona, más aún cuando este sea negativo, en el evento que se desconozca o se pase por alto la normatividad dispuesta al respecto, sin duda alguna emerge la conculcación que se invoca; aspecto inequívoco que ha de predicarse sobre lo indicado en el artículo 12 del citado cuerpo normativo, donde se dispuso:

“Requisitos especiales para fuentes. Las 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 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 está aún no haya sido resuelta”.

Así mismo, en el artículo 16 de la mentada la Ley 1266 de 2008, se indicó que, los titulares de la información que consideren que un determinado dato individual contenido en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización, puede presentar el reclamo ante el operador, y si la respuesta no es de su satisfacción, puede acudir al proceso judicial correspondiente en procura de debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida.

En virtud de lo anterior y descendiendo al análisis del caso sometido a estudio, se procederá a revisar si se cumple o no con el requisito de procedibilidad dispuesto en la norma adjetiva, relativa a que el petente haya radicado previamente solicitud ante la encartada, de lo cual se tiene que, efectivamente la accionante acreditó haber enviado solicitudes ante el BANCO SCOTIABANK COLPATRÍA a fin de que fuera eliminado el dato negativo que reposa en su contra por virtud del acuerdo de pago a que se llegó el 11 de marzo de 2019, razón por la cual, se cumple el requisito de procedibilidad en la presente acción constitucional.

Ahora, del material demostrativo adosado al plenario, tenemos que, la accionada en su momento como en el escrito de contestación de tutela expone que la actora efectivamente tenía en mora las obligaciones aquí discutidas, y sobre las cuales en su momento procedió conforme la Ley 1266 de 2008, puesto que previo a efectuar el reporte a las centrales de riesgo, le comunicó lo pertinente a través de los respectivos extractos bancarios y que fueron remitidos al correo reportado por ella al momento de adquirir los productos financieros; así mismo, que en relación a que continua el reporte a pesar el acuerdo de pago a que se llegó, esto lo es, debido a que, para la fecha de su celebración, ya se había efectuado tal reporte, por lo que en este momento no puede modificar tal información, razón por la cual considera que no ha vulnerado derecho fundamental alguno.

Así las cosas, es del caso señalar que si bien, en principio el reporte efectuado por la entidad crediticia en cota, se realizó conforme a la normatividad que regula al asunto, también lo es, que no se puede dejar de lado el acuerdo de pago al que se llegó, tal como las dos partes lo señalan, por ello, no puede ser de recibo el reporte que actualmente figura en las centrales de riesgo, y que es señalado por la

entidad vinculada CIFIN (TRANSUNION) donde indica que, para el 12 de enero de este año la *“Obligación No. 188990 con la entidad SCOTIABANK COLPATRIA S.A reportada en mora con vector de comportamiento 13, es decir, entre 540-729 días de mora”* y la *“Obligación No. 228866 con la entidad SCOTIABANK COLPATRIA S.A. reportada en mora con vector de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora”*, quiera decir, que no está teniendo en cuenta el acuerdo celebrado el 11 de marzo de 2019, pues claramente se puede inferir que aún sigue reportando la morosidad de las deudas desde el primer momento en que se realizó dicha novedad, insistiendo, sin tener en cuenta el acuerdo de pago, del que cabe señalar la demandante viene cumpliendo, pues la misma entidad financiera no desconoce los pagos efectuados, de allí que sin duda alguna, es clara la transgresión de los derechos incoados por la señora MEDINA, pues el reporte no da cuenta de la realidad del comportamiento financiero de la esta.

En este orden de ideas, este despacho en aras de tomar las medidas del caso para fines de la protección de las garantías constitucionales de aquella, concederá el presente amparo ordenando a la entidad accionada, para que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a actualizar la información crediticia de la señora LUZ ADRIANA MEDINA DELGADO, teniendo en cuenta el acuerdo de pago y la realidad del comportamiento financiero de esta.

De otra parte, en cuanto al desconocimiento al derecho fundamental de petición, respecto de la solicitud presentada el 25 de noviembre de 2020, tiénese que el banco accionado acreditó, mediante comunicación del 13 de enero de 2021 le dio respuesta de fondo a la misma; por lo que de cara al análisis de dicha misiva, se advierte que allí se le indagó respecto de cada uno de los cuestionamientos efectuados por la tutelante, en donde se le indicó el estado de las obligaciones, así mismo lo atinente a la respuesta que esa entidad le brindó a la petición del 25 de junio de 2020, le refirió sobre el acuerdo de pago, también sobre los canales de información a los que puede acudir, le informó sobre la imposibilidad de eliminar el reporte efectuado ante centrales de riesgo, le atendió lo pertinente al tema de la a investigación que requiere, le aportó la certificación de los pagos efectuados, indicándole sobre estos, que si tiene

algún otro que no este reportado en dicha certificación, debe presentar los respectivos comprobantes; así mismo le indica sobre lo atinente al bloqueo de los cajeros electrónicos.

Así las cosas, la entidad accionada, efectivamente dio contestación a tal derecho de petición elevado por la señora MEDINA DELGADO, y resuelve de manera concreta los interrogantes allí planteados, conforme se observa del material probatorio aportado, cuestión que sin duda alguna constituye un hecho superado frente a la misma, no existiendo en la actualidad la vulneración o amenaza de dicho postulado fundamental.

De otra parte, en cuanto a la solicitud de iniciar investigación sobre la entidad accionada, se negará tal solicitud puesto que, sin duda es un asunto que se escapa de la órbita de la tutela, ya que, si a bien lo considera, es la misma quien debe acudir directamente ante las autoridades competentes para ello; así mismo se negará el pedimento de la información requerida sobre el informe de pagos, certificación de las obligaciones e informe de habilitación de los cajeros, teniendo en cuenta que la tutela, no fue instituida para tal particular, sobre todo cuando existen los mecanismos para la recolección de tal documental, como lo es el mismo derecho de petición, además que en todo caso, como se advirtió en párrafos atrás, la entidad demandada atendió cada una de las peticiones del derecho de petición, en donde se habían efectuado igualmente tales pedimentos.

Por último, en cuanto a las entidades CIFIN, DATA CREDITO y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, baste con decir que, conforme a los hechos narrados y peticiones invocadas por la accionante en este asunto, el despacho no avizora que se le estén conculcando derecho alguno por parte de estos, y por ende no emitirá pronunciamiento en contra de estas.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER la acción de tutela invocada por la señora LUZ ADRIANA MEDINA DELGADO, frente al derecho fundamental de habeas data, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: En consecuencia, ORDENAR a BANCO SCOTIABANK COLPATRIA - DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SCOTIANBANK COLPATRIA, que a través de su representante legal y/o quien haga sus veces, en el término de las cuarenta y ocho horas (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a actualizar la información crediticia de la señora LUZ ADRIANA MEDINA DELGADO, teniendo en cuenta el acuerdo de pago y la realidad del comportamiento financiero de esta; **y de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

TERCERO: NEGAR los pedimentos restantes, acorde a lo dicho en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

QUINTO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA
JUEZ