

Radicación No. 110014003007-2021-00681-00

Accionante: NATALY VÁSQUEZ SERRANO.

Accionadas: BANCO DE BOGOTÁ S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACRÉDITO), TRANSUNIÓN (CIFIN) Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., diecisiete de agosto de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por NATALY VÁSQUEZ SERRANO contra el BANCO DE BOGOTÁ S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACRÉDITO), TRANSUNIÓN (CIFIN) y la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

1. ANTECEDENTES

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

Refiere en síntesis que, es deudora del crédito No. 00456090096 otorgado por el Banco de Bogotá en el año 2018, el cual se dio bajo la línea de libranza, pero que, en agosto de 2019 fue despedida de su trabajo, encontrándose actualmente desempleada, de allí que dicha entidad crediticia, le comunicó que su crédito se desvinculó de la libranza y se aumentaría la tasa de interés; que con lo recibido por concepto de indemnización por parte de su ex empleador, continuó cancelando las cuotas del crédito hasta febrero de 2020, pero que, lamentablemente no pudo volver a conseguir trabajo a pesar de haberse postulado a varias ofertas, que incluso constituyó una sociedad para emprender como

independiente, pero que debido a la crisis económica, no ha podido prestar servicios ni generar ingresos.

Indica que el Gobierno Nacional creó el programa *“Plan de Acompañamiento al Deudor”* por el cual el Banco de Bogotá aplicó a su crédito la figura de suspensión de cobro de cuota mensual desde marzo de 2020 hasta el 23 abril de 2021, pero que, debido a que, aun no se ha superado la crisis el Gobierno ha venido extendiendo dicho programa, y que, la última prórroga del mismo va hasta el 31 de agosto de 2021, por lo que el 16 de abril de este año, le presentó una petición al banco, para que, se prorrogara la medida de suspensión del pago de la cuota mensual de su crédito, pero que, sin embargo, dicha entidad no le respondió, por lo que, acudió al defensor del consumidor de la entidad y que, este le contestó el 3 de junio de 2021, en donde le dio a conocer la posición del banco, de allí que, presentó una nueva petición el 18 de junio de este año, insistiendo se mantuviera el periodo de gracia, dando a conocer las imposibilidades para el pago de sus obligaciones, requiriendo que no se le hicieran reportes negativos, así como que tampoco se le había dado respuesta a su primera solicitud, lo cual señala le fue contestado el 30 de junio, en donde se le informó que, no podían estudiar su solicitud de alivio, ya que, la obligación era por libranza, y que esta debía presentarse a través de su empleador, sobre lo cual manifiesta que el 6 de julio, les contestó indicándoles que no podían supeditarle el estudio del alivio financiero a que se hiciera por parte de un empleador que no existe, ya que, el banco conocía de su situación, y que el mismo inclusive le había comunicado de la desvinculación de la libranza; que, en la referida misiva del 6 de julio, le reiteró su solicitud de aplicación del alivio financiero de periodo de gracia, de conformidad con la Circular Externa 22 de 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia prorrogada por la 012 de 2021, de lo cual a la fecha no se le ha dado respuesta alguna.

Así mismo señaló que, el 10 de julio de esta anualidad, revisó su historial crediticio, encontrando que Datacrédito la reportó negativamente por mora en el pago de la obligación crediticia No. 00456090096 de lo que, señala nunca le envió el aviso previo al reporte que dispone la Ley 1266 de 2008, por lo que le presentó reclamación el 10 de julio de 2021, por el indebido tratamiento de sus datos personales, ya

que, no podían haber reportado una obligación que está en discusión, de lo que, insiste a la fecha no ha tenido respuesta alguna; que del mismo modo, el 10 de julio, presentó petición a Datacrédito por el indebido tratamiento de sus datos personales, pero que esta, el 12 de julio, le indicó que, el reclamo fue trasladado al Banco de Bogotá, y que a la fecha tampoco le ha dado respuesta; de ahí que, considera que, el ente crediticio, no le ha dado respuesta de fondo a sus solicitudes, lo que, le genera un perjuicio irremediable, por lo que, acude al presente mecanismo constitucional para que se le ordene a la misma, contestar de fondo su solicitud de extensión del periodo de gracia y eliminar cualquier reporte negativo respecto de la obligación No. 00456090096 al no haberse efectuado la notificación previa al reporte.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: NATALY VÁSQUEZ SERRANO.

Accionadas: BANCO DE BOGOTÁ S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACRÉDITO), TRANSUNIÓN (CIFIN) y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo de sus derechos fundamentales de petición, habeas data, debido proceso, dignidad humana e igualdad real.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS:

EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACRÉDITO):

Señala frente al caso en particular que, es cierto que, la actora registra una obligación impaga con el Banco de Bogotá, la cual se encuentra abierta y reportada con mora; así mismo que, en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódicamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las correspondientes novedades conforme la normatividad que, regula el asunto; que, si bien la accionante 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, no siendo entonces la encargada de darle solución a las peticiones presentadas por la actora ante la misma fuente y por ello es claro que, la tutela no puede prosperar contra esa entidad.

Igualmente, que frente al derecho de petición que, presuntamente no ha sido contestado, efectivamente la actora presentó una petición, pero que, esta no cumplía con los requisitos establecidos en el código de conducta para la atención de peticiones escritas, por lo que, en respuesta del 12 de julio de 2021, le indicaron cuales eran estos, así como los canales por donde podía efectuar la solicitud, de allí que, consideran que, cumplieron con su deber de contestar de manera precisa las razones por las que, no era posible acceder a lo pretendido, puesto que reitera, le indicó que, la petición carecía de los requisitos indispensables para dar una contestación a lo solicitado, debiéndola corregir y enviar por los canales autorizados, de ahí que, el amparo frente a tal particular, debe igualmente negarse en su contra.

TRANSUNIÓN (CIFIN): Dice puntualmente que, es un operador de datos totalmente diferente a EXPERIAN COLOMBIA S.A., que la entidad no tiene ninguna relación contractual entre la fuente y el titular de la información; 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, que no es encargada de realizar el aviso previo al reporte, y que por otro lado, en el caso particular, es cierto que, a nombre de la actora registra la obligación No. 090096 reportada por el Banco de Bogotá, en mora con vector de comportamiento 2, esto es, entre 60 y 89 días de mora, que de acuerdo a lo verificado en su sistema, tienen que en el último trimestre se evidenciaron reportes por parte de los bancos de Bogotá, Davivienda y Scotiabank, 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.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:
Refirió que, una vez revisado el sistema de control de procesos – ORION –

y en el sistema de gestión documental – SOLIP – de esa entidad, no encontró queja o reclamación alguna formulada por parte de la aquí tutelante respecto de los hechos que se narran en el presente amparo, de allí que no les constan los mismos, además de que, no hacen referencia de alguna forma con esa entidad, por lo que es claro que, no ha tenido alguna participación en aquellos, y por ende, se configura una falta de legitimación en la causa por pasiva, de ahí que debe ser desvincada al no existir violación de derechos a la actora por parte de la Superintendencia.

BANCO DE BOGOTÁ: 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

El amparo constitucional 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 el caso concreto, tiénese que, la tutelante solicita la protección de su derecho fundamental de petición, habeas data, debido proceso, dignidad humana e igualdad real, pues que, no obstante haber elevado solicitudes ante el Banco de Bogotá y Datacrédito, no ha recibido contestación de fondo al respecto, lo cual fue replicado por las entidades accionadas Experian Colombia S.A., Transunión y la Superintendencia Financiera de Colombia en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

De otro lado, como se dijo anteriormente, el Banco de Bogotá, no dio respuesta al escrito de tutela, pese a que se le notificó de la misma, de suerte que, se presumen ciertos los hechos en su contra y los que fueron señalados en el libelo, al tenor de lo previsto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, es lo cierto que, se radicó por la accionante las citadas peticiones ante el Banco de Bogotá, en las cuales suplicó extender el alivio financiero a su crédito y se mantenga la suspensión de las cuotas mensuales del mismo; la que, como se dijo anteriormente, guardó silencio al requerimiento de tutela; igualmente, se tiene que la actora presentó petición ante Datacrédito, en la que solicitó que, se suprimiera el reporte negativo efectuado por el banco en cita, puesto que, requirió la extensión de la suspensión de las cuotas, por lo que, se le debe calificar como *“reclamo en trámite”*, la que, por su parte y conforme se desprende de los anexos allegados a la tutela, manifestó que dio respuesta a la accionante el 12 de julio de 2021 siendo remitida al correo electrónico de la misma.

Así entonces, en cuanto a las misivas remitidas ante el Banco de Bogotá el 16 de abril, el 18 de junio y 6 de julio de 2021, se tiene que, la finalidad de las mismas, no es otra que se le conceda la extensión del alivio financiero a su crédito, esto es, se prorrogue la suspensión del cobro de las cuotas mensuales por virtud de su precaria situación económica y lo contemplado en las Circulares Externas de la Superintendencia Financiera de Colombia, tenemos que, pese a que no se dio contestación al presente amparo por la entidad bancaria, el despacho

observa que, ya se le había emitido contestaciones de cara a tales reclamaciones, en donde se le ha indicado las razones fácticas por las que, esa entidad no accede a dicha pretensión, conforme se observa dentro de los mismos anexos allegados por ella, de allí que, lo que se advierte, es una inconformidad de la señora VASQUEZ SERRANO frente a lo contestado por el banco, atinente a su situación económica y el no cumplimiento a lo contemplado en las circulares de la Superintendencia Financiera, lo cual sin duda son temas contractuales que se escapan a la esfera del presente amparo constitucional, de allí que, debe señalarse que, como bien, lo tiene sentado la jurisprudencia constitucional, para que, una respuesta pueda considerarse dentro de los parámetros contemplados en la Carta Política y en la ley, es menester, no solo que sea formal, sino que realmente ofrezca una contestación de fondo, lo que efectivamente ocurrió en este caso, debiéndose resaltar igualmente que la misma debe resolver la inquietud que se plantea, pero no siempre de forma positiva, tal como lo ha dilucidado el Alto Tribunal en la sentencia T-1160 de 2001 donde indicó: *“la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)”*, de allí que, no se observa que, el derecho fundamental alegado en este asunto le hubiere sido amenazado o conculcado a la demandante frente a tales peticiones, por lo que se negará el amparo frente a las mismas.

Ahora, frente a la petición elevada ante Datacrédito el 10 de julio de 2021, por la cual la tutelante, solicita que, se le califique como *“reclamó en trámite”* y se suprima el reporte negativo realizado por el Banco de Bogotá, se tiene que, la entidad encartada, le dio contestación a la misma, no solo a través de la comunicación que la misma señora VASQUEZ SERRANO allegó a las diligencias, en donde se hace referencia que aquella da traslado a la entidad correspondiente para que, se emita la respectiva respuesta, sino que igualmente, este operador de información allegó a la actuación captura de pantalla del correo electrónico emitido el 12 de julio de esta anualidad, en donde le remitió imagen de la forma como puede consultar el historial crediticio, así como le indicó la forma como debía presentarse dicha petición y solicitó demás que, debía anexar la copia de la cédula de ciudadanía y por último le describió los canales virtuales por donde podía presentar tal petitoria.

En vista de lo anterior, tenemos que Datacrédito dio respuesta concreta al derecho de petición elevado, conforme se observa del material probatorio aportado; y que por otro lado, incluso lo que, puede concluir el despacho, es que, no se observa que, el derecho fundamental alegado en este asunto, le hubiere sido amenazado o conculcado a la demandante por parte de esta, ya que, lo que emerge con claridad es que, con anterioridad a la interposición del presente amparo dicha accionada, ya había emitido la respectiva contestación a la petitoria objeto de este asunto, y sin que la accionante, hubiere acreditado que, presentó nuevamente dicha misiva con la corrección de las falencias puestas en conocimiento por Datacrédito en su momento, de allí que, no existe en este momento conducta que reprocharle a la demandada frente al derecho de petición del 10 de julio de 2021, por lo que es una circunstancia que, a las claras conduce a la desestimación del presente amparo frente a tal particular.

Ahora bien, frente al derecho de habeas data, por el cual la señora NATALY VASQUEZ SERRANO solicita que, se elimine el reporte negativo, ya que, el Banco de Bogotá no le efectuó la notificación previa al reporte de que trata la Ley 1266 de 2008, se tiene que, efectivamente esta se encuentra reportada por la entidad financiera encartada, pues de ello da prueba las contestaciones emitidas por Datacrédito y Cifin, en donde corroboran tal afirmación; así mismo, debe señalarse que, al no haber contestado el amparo constitucional por parte del BANCO DE BOGOTÁ, se tienen por cierto los hechos narrados por la accionante conforme a la presunción de que trata el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Así las cosas, como quiera que, en este asunto no se acreditó por parte del Banco el cumplimiento a lo normado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, reglamentada por la Resolución 76432 de 2012 por la Superintendencia de Industria y Comercio que, dispuso: “... *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”, (Negritas fuera del texto), esto es, el deber del acreedor comunicar primero al deudor previamente a reportarlo ante las Centrales de Riesgo, pues se reitera, el banco no contravirtió las afirmaciones de la tutelante.

En este orden de ideas, sin duda alguna es clara la transgresión de los derechos incoados por la accionante, puesto que, al no haberse cumplido con los presupuestos que, impuso el legislador para el reporte de las obligaciones ante los operadores de información o por lo menos no se acreditó en este asunto, no podía haberse efectuado el reporte a nombre de la señora NATALY VASQUEZ SERRANO, de allí que, es evidente la prosperidad del presente amparo, por lo que este despacho en aras de tomar las medidas pertinentes para garantizar las garantías constitucionales que le asisten a la actora, ordenará al BANCO DE BOGOTÁ, que dentro de sus competencias, realice todos los trámites pertinentes para que, las centrales de riesgo retiren de sus bases de datos cualquier tipo de información negativa producto del reporte efectuado en su momento a la misma.

En cuanto a las entidades accionadas Datacrédito, Cifin y Superintendencia Financiera de Colombia, baste con decir que conforme a lo dilucidado en párrafos atrás, el despacho no advierte vulneración alguna a los derechos irrogados por la tutelante por parte de estas, resaltando que inclusive frente a Cifin y la Superintendencia Financiera de Colombia, no se le endilgó hecho alguno en este amparo por parte de la señora VASQUEZ SERRANO, de allí que se negará el amparo constitucional frente a dichas entidades.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil del 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 presente acción de tutela invocada por la señora NATALY VASQUEZ SERRANO contra el BANCO DE BOGOTÁ, respecto del derecho fundamental de habeas data y debido proceso, por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO DE BOGOTÁ, dentro de sus respectivas competencias que, por conducto de su representante legal y/o por quien haga sus veces y en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, proceda realizar todos los trámites pertinentes para que las centrales de riegos retiren de sus bases de datos cualquier tipo de información negativa producto del reporte efectuado en su momento a la señora NATALY VASQUEZ SERRANO por parte de esa entidad crediticia, conforme lo dilucidado en esta providencia; **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

TERCERO: NEGAR la acción de tutela impetrada por la señora NATALY VASQUEZ SERRANO en contra del BANCO DE BOGOTÁ S.A., EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACRÉDITO), TRANSUNIÓN (CIFIN) y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, respecto de los derechos fundamentales de petición, dignidad humana e igualdad real, por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

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

