Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., doce (12) de agosto de dos mil veintidós (2022)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2022-00971-00
ACCIONANTE: GLORIA BENILDA TORRES ACOSTA.
ACCIONADA: AVON COLOMBIA S.A.S.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela que el accionante **GLORIA BENILDA TORRES ACOSTA** identificada con cédula de ciudadanía No. 39.655.477, elevó derecho de petición ante **AVON COLOMBIA SAS,** el 6 de julio de 2022, mediante el cual solicitó la eliminación de reportes negativos realizados por la accionada ante las centrales de riesgo.

2.- La petición

En consecuencia, de lo anterior, solicitó le sean amparados sus derechos fundamentales de petición y habeas data, los cuales afirma están siendo vulnerados por la entidad accionada.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 5 de agosto de 2022, se ordenó la notificación a la entidad accionada y vinculadas, a efectos de que ejercieran el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, frente a lo cual la accionada **AVON COLOMBIA SAS** una vez notificada en debida forma, guardo silencio.

Por su parte, **EXPERIAN COLOMBIA S.A - DATACRÉDITO**, indicó que, una vez revisada la historia crediticia de la gestora, expedida el 9 de agosto de 2022, no registra en su historial "*NINGUNA OBLIGACIÓN y, por tanto, NINGÚN DATO DE CARÁCTER NEGATIVO respecto de obligaciones adquiridas con AVON COLOMBIA S.A.S*. …*Lo anterior permite constatar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la parte actora*" y, solicitó la desvinculación de esta acción por carácter de legitimación en la causa por pasiva, pues no es la responsable de resolver las peticiones de la gestora.

CIFIN S.A.S. (TRANSUNION) expuso que la petición base de la acción fue presentado a un tercero, bajo la advertencia que la accionante Torres Acosta no presenta reporte negativo en las centrales de riesgo ni en su historial de crédito del día 8 de agosto de 2022 "*frente a la Fuente de información AVON COLOMBIA S.A.S., NO se evidencian datos negativos, esto es, información de Obligaciones que*

se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley" y, solicitó la denegación de la acción por falta de legitimación en la causa por pasiva.

II. CONSIDERACIONES

De la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se han vulnerado o no los derechos fundamentales de petición y habeas data de la parte accionante al no dársele respuesta de fondo a su petición y frente a su reporte ante las centrales de riesgo.

Del hábeas Data

En lo referente al derecho al buen nombre, en relación con el habeas data, tal y como lo dispone la Constitución Nacional en el artículo 15, y como lo ha interpretado la H. Corte Constitucional en sus decisiones, es el que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en Bancos de datos de entidades públicas o privadas.

Así en sentencia de la Honorable Corte Constitucional hace un estudio sobre los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y habeas data, como derechos autónomos, pero que a su vez pueden verse afectados como consecuencia de la vulneración de este último así:

"(…) *En lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos."*

"El buen nombre es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está

circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica."

"Es claro que si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial"[1].

Además, en aras de resolver si se presentó la vulneración invocada por la tutelante es imperioso observar cual es la normatividad aplicable al caso concreto, esto es, la Ley 1266 de 2008, adviértase que en lo que hace referencia a la protección de datos, la legislación Colombia ha resuelto separar su normatividad de acuerdo a las características de datos que se pretenda resguardar, es por ello, que se hace necesario resaltar que la protección general de datos personales está reglamentada por la Ley estatutaria 1581 de 2012, diferente esto, a la norma en aplicación para la protección de datos financieros, aquellos que se encuentran normados en la Ley 1266 de 2008 cuyo tenor señala en su Art 13 que:

"*Los datos cuyo contenido hagan 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*".

Respecto de lo anterior, la Corte en sentencia T-658 de 2011 estableció "*las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: (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*" .

Luego, conforme a lo anterior, resulta claro, que el amparo constitucional derivado del ejercicio del citado derecho, tiene lugar cuando los datos que obran en los bancos de datos y de archivos, no sean consignados en legal forma, o modificados de acuerdo a las circunstancias actuales de la persona sobre quien se circunscriben dentro del término prudencial establecido en la normatividad que rige la materia, luego de haber solicitado de manera directa a la entidad respectiva, su corrección, adición, rectificación o el conocimiento de los datos registrados.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que, para que proceda la incorporación de datos negativos en las centrales de riesgo, se deben dar los siguientes requisitos:

"*1.- Que para que la entidad financiera pueda divulgar la información relacionada con la historia crediticia de una persona, debe contar con autorización*

[1] Colombia, Corte Constitucional sentencia T-658/11, Magistrado Ponente: JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB

previa, escrita, clara y expresa del titular del dato. 2.- Que se le informe al titular del dato sobre el reporte de datos negativos a las centrales de información, con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean puestos en conocimiento de terceros. 3.- Que la información reportada sea veraz. 4.- Que se divulguen los datos que resulten útiles y necesarios para el cumplimiento de los objetivos que se busca obtener con la existencia de las centrales de información crediticia. 5.- Que no se incluyan datos sensibles, esto es, los que atañen a la orientación sexual, filiación política, credo religioso, etc 6. Que se respete el límite de caducidad del dato negativo, en los términos establecidos en la Jurisprudencia Constitucional, antes de que fuera expedida la Ley 1266 de 2008"[2].

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *"…ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante."*[3].

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

"En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido

[22] Sentencia T-168 de 2010
[3] Cfr. Sentencia T-372/95

analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones"[4]*.*

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

"*Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes".*

"Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. ***Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*** *(…)".*

"Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)".

"Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes".

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Caso Concreto – Habeas Data

Descendiendo al *sub-judice* se establece liminarmente que no existe reporte negativo acaecido por parte de la accionada, el cual se encuentre en cabeza del tutelante sobre cualquier obligación o producto cuyo acreedor sea **AVON COLOMBIA SAS.**, por lo que se torna improcedente la protección de los derechos fundamentales habeas data y buen nombre alegados por el actor.

Lo anterior se concluye teniendo en cuenta las pruebas allegadas a la presente acción constitucional donde claramente se puede verificar: i) que de los informes rendidos en la presente acción se observa que EXPERIAN COLOMBIA S.A – DATACRÉDITO y CIFIN S.A - TRANSUNION aseveran contundentemente que la señora GLORIA BENILDA TORRES ACOSTA no cuenta con reporte negativo respecto de la entidad alegada, conforme se evidencia en su historia de crédito.

Luego entonces, se torna improcedente la solicitud de amparo y/o retiro de la información teniendo en cuenta que en las centrales de información crediticia ratificaron la inexistencia de reporte negativo generado a nombre del actor por parte de la entidad accionada, aunado a que se refleja el cumplimiento en la obligación que recae frente a la accionada en reportar oportunamente la información actual y

[4] Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

veraz, lo cual, se itera, se acreditó con las contestaciones de las entidades vinculadas, por lo tanto, habrá de negarse el amparo constitucional deprecado por el accionante al no encontrase vulnerado ningún derecho fundamental o trasgresión al artículo 7° de la ley 2157 de 2021.

De la petición

Finalmente, resta por abordar lo concerniente al derecho de petición, de lo que se desprende que, la persona natural accionante el 6 de julio del año 2022 elevó un derecho de petición ante la entidad accionada **AVON COLOMBIA S.A.S.,** solicitando información relacionada con los reportes negativos en centrales de riesgo.

Ahora bien, dado que la entidad **AVON COLOMBIA S.A.S.**, contra la cual se dirigió la acción y ante quien se elevó la respectiva petición, no dio respuesta a los hechos expuestos en la presente tutela, ni justificó tal omisión, se dará aplicación a la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual, si el informe no fue rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de suministrar lo solicitado en la petición atrás referida, desatendiendo los mandatos establecidos en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

Corolario de lo anterior, como la convocada no respondió la petición que le fue formulada dentro del plazo de 15 días previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, deberá concederse el amparo solicitado, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho fundamental de petición.

III. **DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional reclamado por **GLORIA BENILDA TORRES ACOSTA** identificada con cédula de ciudadanía No. 39.655.477**,** únicamente respecto de su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S.,** a través de su representante legal o quien haga sus veces que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda a lo solicitado en la petición de fecha **6 de julio del año 2022**, enviando la misma a la dirección indicada por la accionante, en su solicitud.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples

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: **aca71b63c134ce1d2896cfff41fbe225610c5a3ced424f6c19496cdae14f8bad**

Documento generado en 12/08/2022 04:25:19 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica