



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



JUZGADO TRECE PENAL MUNICIPAL CON
FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS
BUCARAMANGA - SANTANDER

Bucaramanga, Enero Veinticinco (25) de Dos Mil Veintidós (2022).

Sentencia : 011
Radicado : 2022-0007
Accionante : Paula Andrea Ramírez Hernández
Accionado : Novaventa S.A.S.

I. ASUNTO A RESOLVER:

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela instaurada por Paula Andrea Ramírez Hernández, en contra de Novaventa S.A.S., al considerar vulnerados los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data, trámite dentro del cual se vinculó de manera oficiosa a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A.

II. QUIÉN ES Y QUÉ INVOCA LA ACCIONANTE:

II.1. *Paula Andrea Ramírez Hernández, identificada con cédula de ciudadanía No. 43.163.767, con dirección de notificación judicial en la calle 42 No. 19-90 de esta ciudad, celular 3143072390, e-mail fabi94_8@hotmail.com, interpone vía web acción de tutela y reclama la protección de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data, que a su criterio están siendo vulnerados por Novaventa S.A.S., trámite dentro del cual se vinculó de manera oficiosa a las entidades antes enunciadas.*

II.2. *Afirma la accionante, que cuando se encontraba en proceso para adquirir un crédito, se enteró que en las centrales de riesgo registra datos negativos reportados por Novaventa S.A.S.*

II.3. *Refiere, que el 6 de noviembre de 2021 elevó derecho de petición ante dicha entidad, solicitando remitir el contrato para revisar la firma y autorización del reporte ante centrales y copia de la notificación previa, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.*

II.4. *Refiere, que el 14 de diciembre de 2021 recibió respuesta a su solicitud por parte de la entidad accionada, sin embargo, dicho pronunciamiento no es de fondo, pues no se precisó el día en que se efectuó el reporte negativo con el fin de verificar que se hayan respetado los 20 días ordenados en la Ley y tampoco se accedió a la revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales.*

II.5. *Pretende que a través del mecanismo constitucional, se tutelen los derechos fundamentales invocados y en consecuencia, se ordene a Novaventa S.A.S., expedir*

Calle 34 No. 11-22 Of. 119 - Bucaramanga - Teléfono 6520043 Ext. 4580
Correo electrónico: j13pmfcbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

copia del contrato y de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, así como eliminarla de las centrales de riesgo, abstenerse en adelante de hacerlo, salvo frente a nuevas obligaciones que se llegaren a adquirir, y ante el silencio administrativo positivo de la empresa, materializar la eliminación del dato negativo en centrales de riesgo.

II.6. *Allega como elementos de prueba los siguientes documentos en medio magnético: (i) derecho de petición calendarado 6 de noviembre de 2021; (ii) soporte de envío por correo electrónico; (iii) respuesta emitida por José Ignacio Dávila Lamar, Jefe de Crédito y Cartera de Novaventa S.A.S. el 14 de diciembre de 2021.*

III. ACTUACIÓN PROCESAL:

III.1. Trámite del Despacho:

III.1.1. *Avocado el conocimiento del trámite tutelar¹, se dispuso vincular a Novaventa S.A.S. y de manera oficiosa a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., librando los oficios correspondientes² a fin de que ejercieran el derecho de defensa y contradicción, notificación que se surtió vía correo electrónico.*

III.1.2. *Mediante auto del 24 de enero de 2022³, se ordenó requerir a Datacrédito Experian Colombia y Novaventa S.A.S., para que certificaran si la historia de crédito de la accionante registra en la actualidad un dato negativo por cuenta de la obligación No. 000043163767.*

III.2. Respuesta de CIFIN S.A:

III.2.1. *El abogado Juan David Pradilla Salazar, actuando como apoderado general de Cifin S.A.S. -TransUnión⁴, manifestó, que la entidad en calidad de operador de bases de datos desconoce el contenido y las condiciones de la ejecución de los mismos, por ello no es la responsable de la información reportada. Además, de conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008, las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información. Tal modificación no puede ser realizada por el operador de la información de manera unilateral, ya que ello lesionaría el principio de calidad de la información contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008. Igualmente señaló que:*

III.2.2. *Según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios revisada el día 13 de enero de 2022 a las 11:24:58 horas, a nombre de Paula Andrea Ramírez Hernández, frente a la entidad Novaventa S.A.S., no se observan datos negativos, esto es, que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia. Como soporte de esa manifestación, allegó una impresión del reporte de información comercial.*

¹ Folio 31.

² Folios 32 a 37.

³ Folio 199.

⁴ Folios 38 a 63.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

III.2.3. *No es viable condenar a CIFIN S.A. en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante, son responsabilidad de la fuente.*

III.2.4. *Debe exonerarse y desvincularse de la acción de tutela a CIFIN S.A.S., toda vez que: (i) la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información; (ii) el operador de la información no es el responsable del dato reportado por la fuente, según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 y en este caso, no hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante; (iii) el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por las mismas; (iv) la entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo; (v) la petición que se alega vulnerada no fue presentada ante CIFIN.*

III.3. Respuesta de Novaventa S.A.S:

III.3.1. *La señora Liliana María Mejía Rojas, Representante Legal para Asuntos Judiciales, Administrativos y Policivos de Novaventa S.A.S.⁵, sostuvo, que la accionante se inscribió en el sistema de ventas por catálogo, mediante formato del 27 de mayo de 2013, en el que autorizó de forma expresa y suficiente a la empresa, para informar su comportamiento comercial y crediticio ante las centrales de riesgo, así como para utilizar por parte de la compañía sus datos, correo electrónico y celular, a fin de prevenir el riesgo de cartera y suministrarle información al respecto. Además, expresó que:*

III.3.2. *La firma autorizando el tratamiento de datos evidencia el consentimiento de la actora para informar el comportamiento comercial y crediticio ante las centrales de riesgo.*

III.3.3. *Con la suscripción del formato de inscripción el día 27 de mayo de 2013, Paula Andrea Ramírez Hernández asumió la obligación de pago No. 000043163767, generándose en virtud de ello la factura de venta No. 6165303347 expedida el 18 de junio de 2013, con fecha límite de pago de 30 días, por valor de \$177.829, obligación económica que la tuteante incumplió por el lapso de 8 años y 5 meses aproximadamente.*

III.3.4. *Novaventa S.A.S envió la notificación del vencimiento de la obligación adquirida, mediante carta remitida vía correo certificado el 25 de septiembre de 2013, conforme consta en la notificación enviada y validada por el operador Cadena Courier, respetando así las formalidades procesales y la aplicación efectiva del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.*

III.3.5. *La empresa efectuó el reporte negativo transcurridos más de 20 días de haber realizado la notificación del vencimiento de la obligación contraída y respetando el debido proceso de la actora. El primer reporte se realizó en octubre de 2013.*

III.3.6. *Frente al derecho de petición presentado por la demandante el 6 de noviembre de 2021, Novaventa S.A.S. emitió respuesta clara, precisa y de fondo y*

⁵ Folios 64 a 149.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

se puso en conocimiento directo de la interesada a través de su apoderado, mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2021.

III.3.7. La acción de tutela se torna improcedente toda vez que, legalmente existe un trámite idóneo y eficaz ante la Superintendencia de Industria y Comercio para la protección de datos personales.

III.3.8. Actualmente Paula Andrea Ramírez Hernández no presenta reporte negativo ante las centrales de riesgo, pues Novaventa S.A.S., en estricto cumplimiento de su deber, procedió a actualizar la información en las centrales, ya que la obligación de la accionante se encontraba cobijada por el beneficio de la caducidad que trajo el Decreto 2157 de 2021, en la medida en que la obligación cumplió con el término de 8 años contados desde el momento en que entró en mora. En consecuencia, la obligación pasó a estado de cartera recuperada con saldo insoluto.

III.3.9. Solicita negar el amparo deprecado por la actora, por inexistencia de vulneración alguna a los derechos fundamentales de petición, hábeas data y debido proceso.

III.4. Respuesta de Datacrédito -Experian Colombia S.A:

III.4.1. El abogado Miguel Ángel Aguilar Castañeda, actuando en calidad de apoderado de Experian Colombia S.A.⁶, manifestó que la historia de crédito del accionante expedida el 14 de enero de 2022, reporta la siguiente información:

INFORMACION BASICA

C0S49A8

C.C #00043163767 (F) RAMIREZ HERNANDEZ PAULA ANDREA
VIGENTE EDAD 36-45 EXP.98/04/14 EN ITAGUI DATA CREDITO
[ANTIOQUIA] 14-ENE-2022

CUENTAS BLOQUEADAS

C0S49A8

==== CUENTAS BLOQUEADAS POR FALTA DE SOLUCIÓN OPORTUNA DE RECLAMOS Y/O =====
===== SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD =====
LEYENDA NO.CUENTA ENTIDAD
- VICTIMA DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD 043163767 NOVAVENTA S A
O FALSEDAD PERSONAL

III.4.2. Añadió que está pendiente que Novaventa S.A.S. resuelva un reclamo tendiente a verificar el estado de la obligación No. 00043163767 por víctima de suplantación de identidad o falsedad personal, sin que Experian Colombia S.A. tenga injerencia alguna en el alcance de las respuestas que las fuentes den a los reclamos que se elevan a través del operador de datos.

III.4.3. Experian Colombia S.A. no puede proceder a la eliminación del dato, pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la

⁶ Folios 151 a 198.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

actora de acuerdo con la información proporcionada por Novaventa S.A.S. Una vez sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha, no obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora, pues así lo ordena el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

III.4.4. *La obligación de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo está en cabeza de la fuente de la información y no del operador. Experian Colombia S.A. se limita a realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes.*

III.4.5. *Experian Colombia S.A. no tiene una relación comercial directa con los titulares, pues no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo, y por ende, no toma parte en las decisiones de los usuarios sobre el otorgamiento de créditos y/o servicios.*

III.4.6. *La entidad no tiene conocimiento del motivo por el cual Novaventa S.A.S. no le ha dado respuesta de fondo a la petición presentada por la accionante. El operador de la información es ajeno al trámite y respuestas que la entidad le da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que existe o existió entre dicha entidad y la accionante.*

III.4.7. *Por consiguiente, solicita negar el amparo deprecado en contra de Datacrédito -Experian Colombia S.A.*

III.4.8. *Atendiendo el requerimiento del Despacho efectuado mediante auto del 24 de enero de 2022, el día de hoy Datacrédito Experian Colombia S.A.⁷ rindió informe en el que precisó que según la historia de crédito del día de hoy, la obligación No. 0043163767 de Paula Andrea Ramírez Hernández adquirida con Novaventa S.A.S., continúa bloqueada ya que se encuentra pendiente resolver un reclamo por víctima de suplantación de identidad o falsedad personal.*

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

IV.1. Problema Jurídico a Resolver:

Consiste en determinar si en el subjuice se están conculcando los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data de Paula Andrea Ramírez Hernández, por parte de Novaventa S.A.S., Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., al no otorgar respuesta de fondo la primera entidad, a la solicitud elevada el 6 de noviembre de 2021, ni expedir copia del contrato y de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, así como al no eliminarla de las centrales de riesgo y abstenerse en adelante de hacerlo.

IV.2. Tesis del Despacho:

Esta instancia considera que Novaventa S.A.S. vulnera el derecho fundamental de petición de Paula Andrea Ramírez Hernández, al no resolver de fondo la petición incoada en el mes de noviembre de 2021. En cuanto a la eliminación del dato

⁷ Folios 202 a 210.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

negativo registrado por cuenta de la obligación No. 000043163767, existe carencia actual de objeto por hecho superado.

IV.3. Argumentación Jurídica:

La acción de tutela fue consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, como uno de los medios de protección y aplicación de los derechos fundamentales, que confiere a su titular la facultad de recurrir a las autoridades judiciales, con el fin que éstas tomen las medidas necesarias para la protección de un derecho considerado constitucionalmente como fundamental.

El artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se reglamentó el artículo 86 de la Constitución Política, establece que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señala dicho decreto.

La procedencia del amparo constitucional debe ser valorada por el Juez y está determinada por: (i) la legitimación en la causa; (ii) la subsidiariedad, esto es, que solo opera ante: (a) la inexistencia de otro medio de defensa judicial; (b) cuando a pesar de existir otro mecanismo judicial este no resulta idóneo ni eficaz para otorgar el amparo solicitado; (b) la ocurrencia de un perjuicio irremediable; y (iii) la inmediatez, que se traduce en que el lapso de tiempo transcurrido entre los hechos que dan origen a la tutela y la interposición de la misma resulte razonable⁸.

IV.3.1. El Derecho de Petición:

El derecho de petición es una garantía fundamental de aplicación inmediata, consagrada en el artículo 23 de la Carta Política, que brinda la facultad a toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener de ellas una pronta resolución.

En la sentencia T-1160A de 2001, se relacionaron las características generales del derecho de petición, así:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos

⁸ Sentencia T-546 de 2016.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamenta.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. (...)

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición”.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.⁹¹⁰

En el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Presidente de la República, se expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020¹¹, en cuyo artículo 5 se dispuso ampliar el término señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria -declarada desde el 12 de marzo de 2020 y actualmente hasta el 28 de febrero de 2022¹².

Así las cosas, salvo norma especial y en tanto no se trate de solicitudes relativas a la efectividad de derechos fundamentales, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción y estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción; (ii) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las

⁹ M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

¹⁰ Sentencia T-377 de 2000, MP: Alejandro Martínez Caballero.

¹¹ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

¹² Mediante Resoluciones No. 385, 844, 1462, 2230 de 2020; 0222, 738, 01315 y 1913 de 2021 expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Sometido a control constitucional, el Alto Tribunal declaró exequible condicionado el artículo 5 del Decreto 491, bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes¹³.

*Es importante señalar, que **una cosa es el derecho de petición y otra el derecho a lo pedido**, correspondiendo al Juez de Tutela, en caso de ser procedente, amparar el primero de éstos, pues el derecho a lo pedido tiene que ver con el asunto que se discute, lo cual es competencia de la entidad accionada. En torno a este aspecto, el Tribunal Constitucional desde antaño, precisó:*

"(...) no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos, para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.)"¹⁴.

Así las cosas, la respuesta al derecho de petición además de ser oportuna, debe comprender y resolver de fondo lo pedido, esto es, el asunto que se plantea, como quiera que no se admitan respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto está en trámite, en revisión o no es posible acceder a la información. Aunado a lo anterior es pertinente precisar, que el derecho de petición sólo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo, lo cual significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. Sobre la obligación y el carácter de la notificación debe señalarse, que esta debe ser efectiva, es decir, real, verdadera y que cumpla con el propósito de que sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación radica en cabeza de la entidad a la cual se dirige el pedimento, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

¹³ Ibidem.

¹⁴ Sentencia T-242 de 1993.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

IV.3.2. El Derecho al Hábeas Data:

El artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, precisa los casos en los cuales es procedente la acción de tutela, cuando se invoca contra un particular para la protección del derecho al Hábeas Data, así:

"ARTÍCULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

(...)

"6. Cuando la entidad privada sea aquella **contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data** de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución." (Énfasis fuera del texto original).

El artículo 15 de la Constitución Política Colombiana consagra el derecho al hábeas data de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...".

A su turno, el artículo 16 de Ley 1266 de 2008¹⁵ prevé herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que reposan en las bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, a saber:

"I. Trámite de consultas. Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.

La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO. La petición o consulta se deberá atender de fondo, suministrando integralmente toda la información solicitada.

II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

¹⁵ Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Calle 34 No. 11-22 Of. 119 - Bucaramanga - Teléfono 6520043 Ext. 4580

Correo electrónico: j13pmfcgbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

- 1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.*
- 2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.*
- 3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.*
- 4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.*
- 5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.*
- 6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial*



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

*contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito*¹⁶.

Finalmente, el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012¹⁷ dispone que el titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión puede presentar un reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de la información.

*En atención al carácter subsidiario de la acción de tutela y los referentes normativos expuestos en precedencia, la jurisprudencia constitucional ha decantado como regla general de procedencia de la demanda de amparo, **el agotamiento del recurso principal al alcance del afectado, que corresponde a la solicitud de rectificación, previo a la interposición del mecanismo constitucional***¹⁸.

Recientemente se expidió la Ley 2157 de 2021¹⁹, que respecto de la permanencia de la información en centrales de riesgo, dispuso lo siguiente:

"Artículo 3º. Modifíquese y adiciónense tres párrafos al artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, que quedará así:

Artículo 13. Permanencia de la información. La 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 esta 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.

Parágrafo 1º. El dato negativo y 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 caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos.

Parágrafo 2º. En las obligaciones inferiores o iguales al (15 %) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, el dato negativo por obligaciones que se han constituido en mora solo será reportado después de cumplirse con al menos dos comunicaciones, ambas en días diferentes. Y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario.

Parágrafo 3º. Toda información negativa o desfavorable que se encuentre en bases de datos y se relacione con calificaciones, récord (scorings-score), o cualquier tipo de medición financiera, comercial o crediticia, deberá ser actualizada de manera simultánea con el retiro del dato negativo o con la cesación del hecho que generó la disminución de la medición.

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

¹⁸ Ver al respecto Sentencia T-139 de 2017.

¹⁹ Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan disposiciones generales del habeas data en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Artículo 4º. Adiciónese el numeral 11 al artículo 8º de la Ley 1266 de 2008, el cual quedará así:

Numeral 11. Reportar la información negativa de los titulares, máximo (18) meses después de la constitución en mora del titular". (Negrillas del Despacho).

IV.4. El Caso Concreto:

En el subjudice, Paula Andrea Ramírez Hernández actuando en nombre propio acude al mecanismo tutelar, como quiera que a su juicio Novaventa S.A.S., se encuentra vulnerando los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data, al no otorgar respuesta de fondo frente a la solicitud elevada el 6 de noviembre de 2021, ni expedir copia del contrato y de la notificación previa al reporte negativo de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, así como al no eliminarla de las centrales de riesgo y abstenerse en adelante de hacerlo. Al trámite constitucional se vinculó de manera oficiosa a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A.

Frente a los requisitos para la procedencia de la acción constitucional se observa, que la accionante está legitimada para ejercerla, pues es la titular de los derechos fundamentales reclamados. Así mismo, la solicitud de amparo cumple el requisito de inmediatez, en la medida que se interpuso en un término razonable, pues desde la fecha en que la entidad accionada emitió respuesta a la petición presentada por la actora -14 de diciembre de 2021-²⁰ la cual cataloga como incompleta, a la de formulación de la acción de tutela -12 de enero de 2022-²¹, transcurrió menos de un mes.

Añádase a lo anterior, que el ejercicio del derecho de petición en este caso particular, persigue la actualización de la información crediticia de la actora en las centrales de riesgo en torno a una obligación adquirida con Novaventa S.A.S. y ante la presunta ausencia de respuesta de fondo por parte de la fuente a la solicitud que en ese sentido elevó la accionante, claro surge que en este momento no cuenta con otro mecanismo idóneo y eficaz para lograr que se atienda su requerimiento, razón por la cual se encuentra cumplido el presupuesto de subsidiariedad y agotada la exigencia previa a la interposición de la demanda tutelar para invocar la protección al hábeas data, a la luz de lo previsto en el numeral 6 del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

Superado el anterior análisis, se procederá al estudio de la vulneración a los derechos fundamentales de petición, debido proceso y hábeas data de Paula Andrea Ramírez Hernández, teniendo en cuenta los elementos de prueba allegados y las respuestas emitidas durante el trámite constitucional.

IV.4.1. Frente a la presunta vulneración al derecho de petición:

Según se advierte del acopio probatorio, el 6 de noviembre de 2021²² la accionante formuló petición ante Novaventa S.A.S., en razón a que le figuraban datos negativos reportados por esa entidad, encaminada a solicitar la entrega de la siguiente

²⁰ Folios 13 a 30.

²¹ Folio 1.

²² Folios 8 a 12.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

documentación e información: (i) el contrato que suscribió con la entidad; (ii) la autorización para el reporte de información en centrales de riesgo, de conformidad con los artículos 6 literal 2.3 y 8.5 de la Ley 1266 de 2008; (iii) la notificación previa al reporte negativo; (iv) si la entidad no ostenta la obligación, remitirla a quien competa de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015; (v) en caso de que la obligación haya sido vendida, cedida o por cualquier trámite entregada a otra entidad, expedir copia de la notificación de la cesión para que surta efectos, de conformidad con el artículo 888 del Código Civil; (vi) informar y comprobar la fecha en que se hizo el reporte; (vii) en el evento en que se haya realizado la notificación previa por un medio distinto, demostrar que así se estableció entre las partes; (viii) explicar si la entidad cumple lo reglado en los artículos 4.A y 8.1 de la Ley 1266 de 2008, esto es, si la información es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; (ix) indicar cuál es la finalidad del tratamiento de datos personales, si esto le fue informado previamente y en caso afirmativo, demostrarlo; (x) cómo se da cumplimiento al artículo 8.2. de la Ley 1266 de 2008; (xi) informar a las centrales de riesgo que el dato se encuentra en discusión y en caso de resolver el pedimento de manera favorable a sus pretensiones, eliminar el reporte inmediatamente y probar esa actuación; (xii) demostrar si como titular estaba obligada a autorizar el tratamiento de datos personales; (xiii) indicar cómo se le informó y explicó los requisitos generales para la recolección de datos personales y su finalidad; (xiv) revocar y suprimir la autorización de datos personales; (xv) si los datos fueron recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013, precisar la forma en que fueron obtenidos; (xvi) señalar y comprobar qué política de tratamiento de datos maneja la entidad; (xvii) demostrar qué aviso de privacidad maneja la entidad; (xviii) acreditar qué procedimiento se tiene para la actualización, supresión, rectificación y revocatoria de datos personales y dónde están publicados para su acceso al usuario; (xix) puntualizar qué medidas razonables ha adoptado la entidad para asegurar la veracidad de los datos personales; (xx) mencionar y comprobar quién es el encargado del área de protección de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013; (xxi) exponer y soportar qué medidas apropiadas ha implementado la entidad para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013; (xxii) exhibir la información mínima que contiene el registro nacional de base de datos, de conformidad con lo ordenado en el artículo 5 del Decreto 886 de 2014; (xxiii) dar a conocer la finalidad de la base de datos, de acuerdo a lo estatuido en el artículo 9 del Decreto 886 de 2014; (xxiv) tramitar y dar respuesta a la solicitud en 10 días hábiles; (xxv) en caso de que la obligación haya permanecido insoluta por más de 14 años, dar aplicación a lo establecido en el artículo 1.6. literal C de la Resolución 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio; (xxvi) señalar ante cuál o cuáles centrales de riesgo reporta la entidad la información crediticia; (xxvii) demostrar la eliminación del dato negativo en centrales de riesgo; (xxviii) si la obligación lleva más de 8 años, eliminarla de manera inmediata de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 3 de la Ley 2157 de 2021; (xxix) si la obligación en mora es igual o inferior al 15% de un salario mínimo, comprobar que se envió al menos 2 notificaciones previas y que se esperaron 20 días para el reporte; (xxx) actualizar y aumentar el puntaje de manera inmediata al eliminar la parte negativa del historial; (xxxi) aplicar de manera inmediata el artículo 9 de la ley 2157 de 2021.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

En respuesta a dicho petitum, Novaventa S.A.S. mediante misiva calendada 14 de diciembre de 2021²³, suscrita por José Ignacio Dávila Lamar, Jefe de Crédito y Cartera, enviada a la interesada de manera previa a la formulación de la acción de tutela, le informó lo siguiente:

(i) Se anexa el formato de inscripción suscrito el 27 de mayo del año 2013²⁴.

(ii) Dentro de la página 2 parte final del formato de inscripción se encuentra la autorización para la consulta y reporte en los operadores de información, el cual fue debidamente firmado al momento de la vinculación para las ventas por catálogo. La autorización impartida es legal y válida, y a su vez, faculta a Novaventa S.A.S tanto para consultar el compartimiento crediticio como para realizar los respectivos reportes positivos o negativos.

(iii) Se adjunta la notificación enviada el 20 de septiembre de 2013²⁵, por medio de la cual Novaventa S.A.S. la invita al pronto pago de la obligación dineraria, so pena de generar el reporte negativo ante los operadores de información.

(iv) Debido a lo anterior, se declara improcedente esta solicitud.

(v) A la fecha de la contestación -14 de diciembre de 2021-, la obligación dineraria no ha sido cedida o vendida y es por tal razón que se declara improcedente la petición.

(vi) Se le indica a la peticionaria que se anexa la información radicada ante los operados de información, en la que se afirma que obra la información solicitada, no obstante, en los pantallazos²⁶ que se allegan no se entrevé la fecha del primer reporte.

(vii) Atendiendo lo precisado en el numeral tercero, se declara improcedente la petición.

(viii) Novaventa S.A.S rige sus actuaciones en cumplimiento de los parámetros establecidos dentro de la Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021, soportando sus principios dentro de los mandatos constitucionales, prueba de ello es soportar las obligaciones dinerarias, así como sus respectivas cancelaciones al momento en que los titulares de la información requieren de dicha información.

(ix) (xvi) (xvii) (xviii) (xix) (xxi) (xxiii) El Grupo Empresarial Nutresa al cual pertenece Novaventa, cuenta con una política de tratamiento de datos que puede ser libremente consultada a través de la web, tal como se señaló en el "anexo al formato de inscripción – autorización uso de datos", el cual firmó la accionante, así mismo, podrá consultarlo mediante el siguiente link <https://gruponutresa.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>.

(x) De acuerdo con el artículo 8 numeral 2 de la Ley 1266 de 2008, que contiene la obligación de reportar de forma periódica y oportuna al operador todas las

²³ Folios 13 a 30.

²⁴ Folios 42 y 43.

²⁵ Folios 19 a 21.

²⁶ Folio 22.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada, Novaventa S.A.S., como fuente de información, realiza al finalizar el corte de cada mes las actualizaciones que ocurran dentro del historial crediticio del titular de la información.

(xi) Esta petición es rechazada, toda vez que con la respuesta se otorga la información requerida, así como los argumentos legales que la soportan.

(xii) Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

El tratamiento de datos puede ser libremente consultado mediante la página web indicada en la petición novena, adicional a ello, dentro del formato de suscripción el cual fue dispuesto en todo momento pudo identificar la información sobre el mismo.

(xiii) Para responder este numeral se alude nuevamente a lo contestado en el punto anterior.

(xiv) La petición es rechazada, ya que el vínculo contractual hasta la fecha subsiste entre la peticionaria y la compañía, tal y como consta dentro del formato de suscripción y con fundamento en el contenido del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, que dispone que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

(xv) Se indica que de acuerdo a lo manifestado, se declara improcedente la petición.

(xx) Novaventa S.A.S está compuesto por profesionales capacitados en cada una de sus áreas a fin de brindar el mejor servicio, así como frente a la obligación dineraria en favor de la compañía como las obligaciones conexas a la misma, sin embargo, en razón a que la petición vigésima solicita información particular y personal del o el empleado encargado de adelantar dichos procedimientos, se declara improcedente, puesto que la misma es reservada a fin de salvaguardar los derechos de intimidad y seguridad.

(xxii) La petición se declara improcedente, ya que se trata de información reservada, que solo podrá darse a conocer si media orden de autoridad competente.

(xxiv) El artículo 7 de la ley 2157 de 2021 que adicionó los numerales 7 y 8 en el numeral II del artículo 16 de la ley 1266 de 2008, estableció lo siguiente:

"Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte 11, artículo 16 de la presente ley. Si en ese lapso



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la presente ley, sin perjuicio de que ellas adopten las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectivo el derecho al habeas data de los titulares".

Sin embargo, el Decreto 491 de 2021 en su artículo 5 estipuló lo siguiente:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo..."

(xxv) La petición se declara improcedente, toda vez que la obligación dineraria surgió en el año 2013, adicional a ello, deberán tenerse en cuenta los parámetros establecidos en la ley 2157 de 2021.

(xxvi) Los operadores de información a los cuales Novaventa S.A.S envía la información solicitada compete a Datacrédito y Procrédito.

(xxvii) Novaventa S.A.S reporta ante los operadores de información las actualizaciones acerca de los datos personales de los titulares de la información al finalizar el corte de cada mes, por lo anterior, la petición es rechazada.

(xxviii) El artículo 3 de la ley 2157 de 2021 el cual modificó y adicionó el artículo 13 de la ley 1266 de 2008, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 13. Permanencia de la información. La 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 tarjetera 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.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

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.

PARÁGRAFO 1º. El dato negativo y 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 caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos.

PARÁGRAFO 2º. En las obligaciones inferiores o iguales al (15 %) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, el dato negativo por obligaciones que se han constituido en mora solo será reportado después de cumplirse con al menos dos comunicaciones, ambas en días diferentes. Y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario.

PARÁGRAFO 3º. Toda información negativa o desfavorable que se encuentre en bases de datos y se relacione con calificaciones, récord (scorings-score), o cualquier tipo de medición financiera, comercial o crediticia, deberá ser actualizada de manera simultánea con el retiro del dato negativo o con la cesación del hecho que generó la disminución de la medición”.

En tal sentido, será concedida la petición, puesto que la obligación surgió el 18 de junio del año 2013, razón por la cual a la fecha, se ha completado el término de caducidad.

(xxix) En concordancia con lo anterior, se declara improcedente la petición.

(xxx) Novaventa S.A.S no es la entidad competente para ello puesto que no asigna puntajes y/o score, en el entendido de que la sociedad en mención tan solo reporta el comportamiento crediticio del titular de la misma. Es de anotar que la información requerida dependerá de los puntajes y/score asignado por los operadores de la información, por tal motivo, la petición trigésima es rechazada.

(xxxi) La petición es improcedente, puesto que la finalidad se encuentra concedida mediante la petición vigésima octava.

*Con fundamento en el anterior recuento se colige, que si bien la entidad accionada procedió a emitir respuesta a la interesada mediante comunicado del 14 de diciembre de 2021, lo cierto es, que esa contestación no constituye un pronunciamiento claro, preciso y de fondo respecto de la totalidad de los ítems solicitados el 6 de noviembre de 2021, específicamente frente a los **numerales (vi), (xi), (xv), (xx), (xxii) y (xxvii)**.*

Nótese, que frente al petitum 6 (vi), por medio del cual se deprecó información relacionada con la fecha en que se hizo el reporte negativo y su comprobación, se le informó a la interesada que se anexaba la información radicada ante los operados de información, no obstante, en los pantallazos²⁷ que se allegaron junto con la respuesta no se vislumbra la fecha del primer reporte.

²⁷ Folio 22.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

De igual manera, en cuanto al numeral 11 (xi), a través del cual se solicitó informar a las centrales de riesgo que el dato se encuentra en discusión y en caso de resolver el pedimento de manera favorable a sus pretensiones, eliminar el reporte inmediatamente y probar esa actuación, Novaventa S.A.S. señaló que esta solicitud era rechazada, ya que se otorgaba la información requerida y los argumentos legales que la soportan, empero, llama la atención del Despacho que aparentemente la entidad procedió a la eliminación del reporte negativo dando aplicación al Decreto 2157 de 2021, tal como en efecto se le hizo saber en el numeral 28 (xxviii), razón por la cual debió adjuntarle el correspondiente soporte de la modificación realizada en base de datos, habida cuenta que así lo había solicitado la actora.

En cuanto al numeral 15 (xv), encaminado a obtener información relativa a la recolección de datos antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013, véase, que Novaventa S.A.S. expresó que "de acuerdo a lo manifestado, se declara improcedente la petición", sin embargo, no se vislumbra ningún argumento previo que respalde esta contestación, de tal suerte que la declaratoria de improcedencia de la solicitud no se encuentra debidamente fundamentada.

En lo que toca con los numerales 20 (xx) y 22 (xxii), relacionados con la persona encargada del área de protección de datos y la información mínima que contiene el registro nacional de base de datos, de conformidad con lo ordenado en el artículo 5 del Decreto 886 de 2014, dígase, que aunque Novaventa S.A.S. señaló que este tipo de información es reservada, no expuso la cláusula legal o constitucional específica que impone la reserva de la información solicitada, lo cual deviene necesario cuando se niega el suministro de información bajo este argumento.

Respecto del numeral 27 (xxvii), por medio del cual se solicitó demostrar la eliminación del dato negativo en centrales de riesgo, véase, que Novaventa S.A.S. le informó a la interesada que no era procedente este petitum en la medida en que las actualizaciones acerca de los datos personales de los titulares de la información se realizan al finalizar el corte de cada mes, razón por la cual debíó indicarle a la peticionaria que esta documentación se le enviaría en determinada fecha y no simplemente dejarla en situación de incertidumbre sobre si se efectuó o no la modificación del reporte negativo, pues es justamente esta situación la que motiva la interposición de la acción de tutela.

En consecuencia, teniendo en cuenta que a la fecha han transcurrido 54 días hábiles, desde la presentación del derecho de petición -6 de noviembre de 2021-, es decir, se superó el plazo de 20 días contemplado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, declarado exequible condicionado mediante sentencia C-242 de 2020, sin que a la señora Paula Andrea Ramírez Hernández se le haya otorgado respuesta de fondo a su pedimento, la vulneración a su derecho fundamental de petición emerge diáfana.

*En ese orden, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición de la señora Paula Andrea Ramírez Hernández, y por consiguiente, se **ORDENARÁ** al Gerente y/o Representante Legal de Novaventa S.A.S., que en el término de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta a la petición incoada el 6 de noviembre de 2021, por parte de la señora*



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

*Paula Andrea Ramírez Hernández, específicamente en cuanto a los **numerales (vi), (xi), (xv), (xx), (xxii) y (xxvii)**, la cual debe ser de fondo, congruente frente a las solicitudes y comunicada a la dirección consignada en el **petitum**.*

Finalmente, valga aclarar, que si bien la actora cuestiona la negativa de Novaventa S.A.S. para acceder a su solicitud de revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales, contenida en el numeral xiv, lo cierto es, que una vez analizada la contestación que sobre el particular otorgó la entidad, se entrevé, que se soporta en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, que dispone que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, de manera que no es de recibo alegar vulneración alguna al derecho fundamental de petición al obtener una respuesta desfavorable a su petitum, más aún, cuando existe un soporte normativo para tal determinación.

IV.4.2. Respetto del reporte negativo en centrales de riesgo:

En relación con el dato negativo efectuado por Novaventa S.A.S., en la historia de crédito de la señora Paula Andrea Ramírez Hernández, frente a la obligación No. 000043163767, conforme lo afirmado por Novaventa S.A.S. se procedió a su actualización en las bases de datos, ya que se encontraba cobijada por el beneficio de la caducidad que trajo el Decreto 2157 de 2021, en la medida en que la obligación cumplió con el término de 8 años contados desde el momento en que entró en mora. En consecuencia, la obligación pasó a estado de cartera recuperada con saldo insoluto, para lo cual allegó los siguientes pantallazos relacionados con la información reportada ante CIFIN y Datacrédito Experian Colombia, respectivamente:

La obligación no existe en la base de datos.

CORRECCIÓN	
Tipo de identificación *	1 - CEDULA
Número de identificación *	43163767
Número de Obligación *	43163767
Tipo de Cartera *	CARTERA SECTOR COMERCIO O PRESTAMOS SECTOR REAL

Aceptar

Limpiar



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Información de la Cuenta

Nombres y Apellidos del Titular	Tipo de Identificación	Número de Identificación	Nombre del Suscriptor
RAMIREZ HERNANDEZ PAULA ANDREA	Cédula de Ciudadanía y NUIP	43163767	NOVAVENTA S A
Número de Obligación	Tipo de Cartera	Código del Suscriptor	
000000000043163767	ALI	310205	

Información de la Obligación

Fecha de Apertura	Fecha Vencimiento	Novedad	Fecha Novedad
2003-03-25	2013-07-09	Cartera recuperada	2021-11-30
Estado de Cuenta	Fecha Estado Cuenta	Garante/Tipo de Deudor	Periodicidad de Pago
Cuenta Insoluta	2021-11-30	Principal	OTRO TIPO DE PAGO
Estado Origen	Fecha Estado Origen	Situación/Estado del Titular	Oficina de Radicación
Normal - Creacion por apertura	2013-06-18	Normal	MEDELLINPRINCIPAL
Ciudad	Tipo de Garantía	Tipo de Moneda	Cupo o Valor Inicial
MEDELLIN	Admisible	Legal	750
Saldo Actual	Total Cuotas	Cuotas Canceladas	Valor Cuota
0	1	1	0
Fecha Pago Cuota	Fecha Límite de Pago	Saldo en Mora	Días en Mora
2013-06-18	2013-07-09	0	0

Vector Comportamiento Últimos 47 meses (12/2017 a 10/2021)

Contraer ^

Años	Dic	Nov	Oct	Sep	Ago	Jul	Jun	May	Abr	Mar	Feb	Ene
2021			M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v
2020	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	N M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v
2019	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v
2018	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v	M120+ M120+ v
2017	M120+ M120+ v											

En igual sentido, de acuerdo a lo indicado por CIFI TransUnión S.A., en la actualidad el reporte negativo censurado por la actora no registra en su historia de crédito, y por su parte, Datacrédito Experian Colombia S.A. refirió que la obligación No. 000043163767 en la actualidad reporta un bloqueo, ya que se encuentra pendiente por resolver un reclamo relacionado con suplantación de identidad o falsedad personal y tras revisar el Despacho el historial financiero, crediticio y de servicios expedido el día de hoy²⁸, no se encontró dato negativo alguno por cuenta de esta obligación.

Así las cosas, en lo que toca con este asunto, la situación expuesta en la demanda también fue superada y desapareció toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales de la señora Paula Andrea Ramírez Hernández, habida cuenta que como quedó demostrado, el reporte negativo que se había registrado frente a la obligación No. 000043163767 fue suprimido por la fuente, lo que deriva en que la protección a través de la tutela pierde sentido.

²⁸ Folios 207 a 210.



Consejo Superior de la Judicatura
Juzgados de Bucaramanga Pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio
Juzgado Trece Penal Municipal con función de control de Garantías

Finalmente, se dispone desvincular del presente trámite a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., al no existir por su parte, vulneración a los derechos fundamentales de la accionante.

Sin más consideraciones, el Juzgado Trece Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bucaramanga, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución:

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de Paula Andrea Ramírez Hernández, según las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: ORDENAR al Gerente y/o Representante Legal de Novaventa S.A.S., que en el término de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta a la petición incoada el 6 de noviembre de 2021, por parte de la señora Paula Andrea Ramírez Hernández, específicamente en cuanto a los **numerales (vi), (xi), (xv), (xx), (xxii) y (xxvii), la cual debe ser de fondo, congruente frente a las solicitudes y comunicada a la dirección consignada en el petitum.**

TERCERO: Se le advierte al accionado, Gerente y/o Representante Legal de Novaventa S.A.S., que el incumplimiento a lo ordenado, previa plena prueba, origina el trámite incidental por desacato al fallo, haciéndose acreedor a las sanciones contempladas en el Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: DECLARAR carencia actual de objeto por hecho superado, respecto del dato negativo registrado en centrales de riesgo frente a la obligación No. 000043163767, por lo argüido en precedencia.

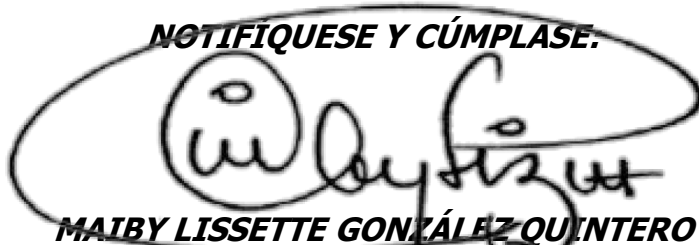
QUINTO: DESVINCULAR del presente trámite a Datacrédito Experian Colombia y CIFIN S.A., según las razones expuestas en antecedencia.

SEXTO: Si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, al tenor del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, por Secretaría, efectúese el trámite para el envío digital de las piezas procesales requeridas a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio de 2020.

SÉPTIMO: Notifíquese la presente decisión a través de los correos electrónicos dispuestos para notificaciones judiciales de las partes, atendiendo las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del Covid 19, dejando constancia en el expediente de la actuación desplegada.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE.

La Juez,



MAIBY LISSETTE GONZÁLEZ QUINTERO

Calle 34 No. 11-22 Of. 119 - Bucaramanga - Teléfono 6520043 Ext. 4580
Correo electrónico: j13pmfcgbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co