

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.

PROCESO: ACCION DE TUTELA.

RADICADO: 2022-000212-00

Bucaramanga, mayo trece (13) de dos mil veintidós (2022).

VISTOS

Se encuentra al Despacho el presente asunto para dictar la sentencia que en derecho corresponda, una vez agotados las instancias procesales especiales de esta acción y sin que se vislumbre causal que pueda invalidar lo actuado.

HECHOS

JERSON DAVID PÉREZ SANTANA, obrando en nombre propio, interponer la acción de tutela en contra de BANCO SERFINANZA, por considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la petición, debido proceso y hábeas data, toda vez que le aparecen unos reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la entidad accionada, lo cual le afecta gravemente su vida financiera, buen nombre y un debido proceso, se entera cuando acude a hacer un proceso de adquirir crédito donde le dicen que el accionado le tiene reportado y su solicitud es inviable. Debido a lo anterior, el día 24 de marzo del 2022 radico un derecho de petición a la entidad por intermedio de su correo electrónico, donde solicitaba copia del contrato para mirar su firma y autorización de reporte ante centrales y también copia de la notificación previa al reporte, de conformidad con el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.

Por los hechos expuestos, solicita declarar que la accionada ha vulnerado su derecho fundamental a la petición, y como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder a expedir las copias del contrato y de la notificación previa al reporte de conformidad con el art. 12 de la ley 1266 de 2.008; así mismo, declarar que la accionada le ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, y como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada que en el término perentorio e improrrogable de 48 horas posteriores a la notificación del fallo proceder a eliminar cualquier reporte negativo que pueda haber enviado a centrales de riesgo. Declarar que la accionada le ha vulnerado el derecho fundamental al hábeas data, como consecuencia de la anterior declaración ordenar a la accionada dar aplicación inmediata al artículo 1.3.1. b, de la resolución 76434 de 2.012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio y en consecuencia se abstenga en delante de hacer cualquier reporte negativo ante centrales de riesgo, a excepción de aquellas nuevas obligaciones que posiblemente puedan llegar a ser adquiridas.

De conformidad con lo establecido en la ley 2157 de 2021 y ante el silencio de la accionada, dictar que operó el silencio administrativo positivo, y por ende se materialice la eliminación del dato negativo en centrales de riesgo.

VALORACION PROBATORIA

Se allegó a esta acción el siguiente material probatorio:

1º. El escrito que contiene la acción de tutela presentada por el accionante, con sus respectivos anexos:

- De manera documental allega capturas de pantalla del correo enviado radicando a la entidad, y en pdf, el derecho de petición.

2. Contestación de **CIFIN S.A.S.**, la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente, según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, según los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos. La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad.

En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 03 de mayo de 2022 siendo las 09:22:12 a nombre de **PEREZ SANTANA JERSON DAVID C.C.** 73.194.353 frente a la fuente **BANCO SERFINANSA S.A.**, se evidencia lo siguiente:

- Obligación No. 369403, reportada por **BANCO SERFINANSA S.A.**, en mora con vector de comportamiento 5, es decir, entre 150 y 179 días de mora.

En suma, no es viable condenar a nuestra entidad en su rol de operador de la información pues los datos reportados por la fuente son responsabilidad exclusiva de la fuente de información. 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, como consecuencia de lo anterior, tal modificación NO puede ser realizada por nuestra entidad de manera unilateral, ya que somos el operador de la información, pues de hacerlo ello lesionaría el principio de calidad de la información que está contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

Es importante aclarar que nuestra entidad (operador de información) no es responsable por el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, dado que como ya se indicó los pormenores que se generen con ocasión a la relación contractual surgida entre los titulares y las fuentes son únicamente responsabilidad de éstas últimas. En ese sentido, el legislador estableció en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 que el requisito de la notificación previa al reporte de información negativa ante el operador, debe ser cumplido por las fuentes, por lo que es evidente que nuestra entidad no ha vulnerado ni puede lesionar derecho alguno de la parte accionante. Aunado a ello, nótese que respecto de la notificación previa es necesario tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.28.2. (antes artículo 2 del Decreto 2952 de 2010), en donde se establecen los mecanismos mediante los cuales las fuentes pueden surtir la notificación previa al reporte negativo de la información y dentro de los que se destacan: (i) los extractos periódicos que las fuentes envían a sus clientes, (ii) todos los que pacten entre la fuente y el titular de la información, por ejemplo mensajes de datos y (iii) cuando haya moras sucesivas y continuas es suficiente con el aviso que se hace frente a la primer mora.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, es claro que en los eventos en que la fuente notifique al titular de la información por cualquiera de los medios previstos en el artículo mencionado, no existe vulneración al derecho fundamental de habeas data, dado que es la Ley la que prevé estos mecanismos. En todo caso, se reitera, que dicho deber no es del

operador sino de la fuente de la información y por ende, nuestra entidad (operador de la información) no puede ser condenada.

En efecto, de conformidad el numeral 5 del artículo 8 la Ley 1266 de 2008, es deber de las fuentes contar con la autorización de los titulares para consultar y reportar información ante los operadores de datos. Aunado a lo anterior, las fuentes de información están en el deber legal de certificar semestralmente que cuentan con la autorización de reporte y consulta de los titulares de la información según establece el numeral 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008.

El punto es claro y sencillo, nuestra entidad no puede ser condenada por la vulneración al derecho de petición, porque la petición que se menciona en el escrito de la tutela NO FUE PRESENTADA ante este operador (nótese que no hay prueba en la tutela de su radicación ante nosotros). Por ende, nuestra entidad está en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la accionante y así tampoco es viable emitir condena en nuestra contra por este asunto.

Por todo lo antes expuesto y todo lo que el Despacho estime en adición, de manera comedida rogamos se EXONERE y DESVINCULE a nuestra entidad en la presente acción de tutela. Finalmente, en el evento en que considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de la información, dado que es dicha persona y/o entidad (y no el operador) la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

3. Contestación de **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, La parte accionante solicita a través de la tutela de la referencia que se elimine de su historia de crédito un dato negativo en relación con la obligación adquirida con EL BANCO SERFINANZA S.A. Requiere también que se solucione el conflicto contractual.

INFORMACION BASICA		JTF38EB
C.C #00073194353 (M) PEREZ SANTANA JERSON DAVID VIGENTE	EDAD 36-45 EXP.01/02/06 EN CARTAGENA	DATA CREDITO [BOLIVAR] 03-MAY-2022

La historia de crédito de la parte accionante, expedida el 3 de mayo de 2022, muestra que:

-CART CASTIGADA	*TDC BANCO	202203 636853403 201405 202102	PRINCIPAL
	SERFINANZA S.A	ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]	
		25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal		SANTA MARTA

La obligación identificada con los No. 636853403, adquirida con EL BANCO SERFINANZA S.A se encuentra abierta, vigente y reportada como CARTERA CASTIGADA. Es cierto por tanto que la parte accionante registra una obligación impaga con EL BANCO SERFINANZA S.A. EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATA CRÉDITO no puede proceder a su eliminación del dato, pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito de la parte actora de acuerdo con la información proporcionada por EL BANCO SERFINANZA S.A. Una vez el titular de la información 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 máximo de 6 meses contados a partir de la fecha de extinción de tal obligación. Esto si la obligación se extingue durante el primer año de vigencia de la Ley 2157 de 2021, pues si se cancela la obligación después de los primeros 12 meses de vigencia de la Ley 2157 de 2021, el dato permanecerá por el doble del tiempo que duró el incumplimiento en que ha incurrido la parte deudora sin superar cuatro años, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

Como se explicó arriba, EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador neutral de datos, presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes. Los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador. Dado que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, no conoce las contingencias a las que está sujeta la respectiva relación comercial. En estas condiciones, es claro que EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador de información, no puede por ello tomar decisiones en relación con la disputa que describe el demandante en el escrito de tutela pues no es parte de la misma. El conflicto contractual al que hace referencia la parte accionante debe ser resuelto por EL BANCO SERFINANZA S.A y el titular. En caso de que de la resolución de dicho conflicto surja la necesidad de actualizar la información reportada, EXPERIAN COLOMBIA S.A. procederá con la mayor diligencia una vez la misma sea notificada por EL BANCO SERFINANZA S.A. Es claro por tanto que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A., toda vez que este operador de información no puede tomar decisiones relativas a las disputas comerciales que se puedan presentar entre las entidades financieras o las empresas comerciales, quienes tienen la calidad de fuentes de la información, y sus clientes, quienes a la vez son los titulares de la información.

Esta obligación, a cargo de la fuente, obedece a que es ella, y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, es decir, quien actúa como parte en el respectivo contrato. Los operadores de información son terceros ajenos a esta relación contractual. La información que reciben sobre dicha relación comercial es la proporcionada por la fuente. Por ello mismo, es de suyo que los operadores no tienen un deber inmediato de actualización de la información, sino que ésta se surte una vez la fuente así lo comunica. Esta separación de las funciones entre la fuente y el operador es una medida que busca primordialmente proteger la neutralidad del operador frente a los datos en tanto que garantía para todas las partes involucradas y especialmente para los usuarios. En conclusión, de conformidad con la Ley Estatutaria no corresponde al operador de la información solicitar autorización al titular de los datos. Por el contrario, esa es una obligación que corresponde a la fuente. La obligación del operador se limita constatar que existe certificación de dicha autorización sin que pueda solicitarla directamente.

El considera que se vulnera su derecho al habeas data pues este nunca autorizó la divulgación de su información crediticia. No obstante, el dato negativo que se controvierte fue suministrado por EL BANCO SERFINANZA S.A, fuente de información. Para su inclusión en la historia de crédito de la parte accionante, EXPERIAN COLOMBIA S.A. solicitó a la fuente la certificación sobre la autorización otorgada por el titular para la administración de su información financiera (art. 7-5 de la Ley 1266 de 2008) y ha realizado las actualizaciones que correspondan de acuerdo con los reportes allegados por la fuente (art. 7-7 de la Ley 1266 de 2008). De otra parte, la parte accionante afirma que EXPERIAN COLOMBIA S.A. vulnera su derecho de hábeas data toda vez conserva en su historia de crédito un registro que no corresponde a la situación actual de la obligación. Sin embargo, el dato fue suministrado por la fuente conforme a los requisitos legales, incluyendo la certificación de la autorización del titular. Por esta razón, EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a la modificación del dato que se controvierte. Ahora bien, EXPERIAN COLOMBIA S.A. tiene plena disposición de proceder a lo solicitado por la parte accionante siempre que así se lo indique EL BANCO SERFINANZA S.A.

No se olvide que, en su calidad de operador de información, EXPERIAN COLOMBIA S.A. no tiene una relación directa con el titular. EXPERIAN COLOMBIA S.A. no le ha prestado servicios financieros ni comerciales de ningún tipo. La relación directa de los operadores es con las fuentes de la información y con los usuarios. No con los titulares. Es claro por tanto que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. toda vez que, en su calidad de operador de información,

EXPERIAN COLOMBIA S.A. no es la entidad llamada a contar con AUTORIZACIÓN DEL TITULAR. Por las anteriores razones se solicitará que EXPERIAN COLOMBIA S.A – DATACRÉDITO sea DESVINCULADO del proceso de la referencia. En conclusión, de conformidad con la Ley Estatutaria no corresponde al operador de la información realizar la comunicación previa al titular de los datos. Por el contrario, esa es una obligación que corresponde a la fuente.

La parte accionante solicita, que se elimine de su historia de crédito el dato correspondiente al impago de una obligación con EL BANCO SERFINANZA S.A dado que no se le comunicó previamente de esta circunstancia. Es cierto por tanto que la parte accionante registra un dato correspondiente a una situación de impago con EL BANCO SERFINANZA S.A. No obstante, ella manifiesta su inconformidad dado que alega que no recibió comunicación previa al registro de esta información. EXPERIAN COLOMBIA S.A. no tiene responsabilidad alguna con esa eventual omisión. En efecto, 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. Es claro por tanto que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. toda vez que los operadores de información no son las entidades llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito. La parte accionante, sostiene que EL BANCO SERFINANZA S.A no ha dado una respuesta de fondo a su petición. EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO señala que no tiene conocimiento del motivo por el cual EL BANCO SERFINANZA S.A no le ha dado respuesta de fondo a la petición por ella presentada.

Los operadores de la información son ajenos al trámite de las peticiones que se radican directamente ante las fuentes de información de conformidad con lo preceptuado por el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, y no interviene en las respuestas que éstas les dan a sus clientes (titulares de la información), pues no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre dicha entidad y la parte accionante. Se recalca que operadores de información y fuentes, son personas jurídicas diferentes, por tanto, EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, no es responsable de las presuntas omisiones imputables a las fuentes en la garantía del derecho fundamental de petición, cuando éste se ha radicado únicamente ante dichas entidades. Por tanto, el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR toda vez que este operador de la información no tiene injerencia en los trámites de las solicitudes presentadas por los titulares directamente ante las fuentes.

En mérito de lo expuesto, respecto al **primer cargo**, que SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, toda vez que: (i) esta Compañía no puede tomar decisiones en relación con la disputa contractual que describe el demandante en el escrito de tutela; y (ii) Las fuentes de la información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores. De manera subsidiaria solicito que SE DENIEGUE el proceso de la referencia, pues EL BANCO SERFINANZA S.A reportó de conformidad al Artículo 3-b de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 que la obligación identificada con el número 636853403 se encuentra impaga, vigente y marcada como CARTERA CASTIGADA. En relación con el **segundo cargo** solicito que SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO del proceso de la referencia, pues EXPERIAN COLOMBIA S.A. no es la entidad llamada a contar con AUTORIZACIÓN DEL TITULAR, sino que le corresponde obtener CERTIFICACIÓN DE LA FUENTE. En cuanto al **tercer cargo**, solicito SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. del proceso de la referencia, toda vez que son las fuentes- y no el operador - las llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito. Finalmente, referente al **cuarto cargo**, solicito que SE

DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. del proceso de la referencia, pues no corresponde a EXPERIAN COLOMBIA S.A. absolver las peticiones radicadas por la parte accionante ante la fuente.

4. Contestación de **BANCO SERFINANZA**, El accionante JERSON PEREZ SANTANA identificado con la Cédula de Ciudadanía No.73.194.353 figura como titular con Banco Serfinanza de una Tarjeta de Crédito Olímpica, con un cupo inicial por valor de OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$800.000), con fecha de apertura el día 28 de mayo de 2014, fecha de corte los días 23 y límite de pago los días 18 de cada mes. Se adjunta copia de solicitud y del pagaré suscrito de la tarjeta de crédito, con el cual, se confirma la existencia de los vínculos con la entidad y las autorizaciones impartidas por el titular a la entidad para realizar las consultas y los correspondientes reportes a las Centrales de Riesgo (Anexo No. 2). u

Respecto a lo afirmado por el accionante referente a la información reportada por Serfinanza en las Centrales de Riesgo, nos permitimos informarle lo siguiente: Es pertinente anotar que la autorización impartida para realizar consultas y reportes a las Centrales de Riesgo para los créditos, se encuentra contenida en las autorizaciones y declaraciones de la Solicitud de la tarjeta de crédito, la cual es del siguiente tenor: "Autorizo a SERVICIOS FINANCIEROS S.A SERFINANZA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO, en adelante SERFINANSA o a quién presente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, en forma permanente e irrevocables, para que con fines estadísticos y de información interbancaria, financiera o comercial, consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a las entidades de consulta de bases de datos o Centrales de información y Riesgo, en especial a la CIFIN Y Datacrédito, todo lo referente a mi comportamiento como cliente en general y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones por mí contraídas o que llegare a contraer con SERFINANSA S.A, los saldos que a su favor resulten de todas las operaciones de crédito, financieras y crediticias, que bajo cualquier modalidad me hubiese otorgado o me otorgue en el futuro. Igualmente autorizo a SERFINANSA S.A a quién presente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, con carácter permanente e irrevocable, para consultar ante las Asociación Bancaria o frente a cualquier otra Central de información, mi endeudamiento, la información comercial disponible sobre el cumplimiento o no de mis compromisos adquiridos, así como su manejo. Lo anterior implica que la información reportada permanecerá en la base de datos durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones."

En consecuencia, la Entidad se encuentra facultada para reportar, procesar, consultar, y divulgar ante los operadores de Bancos de datos, la información relativa al comportamiento crediticio con la entidad. Adicionalmente, informamos que actualmente las obligaciones del accionante se encuentran reportadas en Centrales de Riesgo dentro del rango "Activa - vigente", en estado "Al día", y en el vector de comportamiento se refleja con información positiva. Anexamos consultas en Centrales de Riesgo para su verificación (Anexo No. 3). Adicionalmente, ponemos en conocimiento de este Despacho que la Entidad manifestó todo lo anteriormente expuesto al accionante, por medio de comunicación de fecha 04 de mayo de 2022, enviada a la dirección de correo electrónico fabi94_8@hotmail.com. Anexamos comunicación con fecha de 04 de mayo de 2022, con constancia de envío. (Anexo No. 4) Finalmente, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, muy respetuosamente le manifestamos a su señoría que el BANCO SERFINANZA en ningún caso ha vulnerado los derechos fundamentales impetrados por la accionante en consecuencia, le solicitamos denegar las pretensiones de la acción de tutela y archivar el expediente.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El artículo 23 de la Carta establece que toda persona podrá “presentar peticiones respetuosas ante las autoridades” – o ante las organizaciones privadas en los términos que señale la ley –, y, principalmente, “a obtener pronta resolución”.

La Corte Constitucional se ha ocupado ampliamente acerca del contenido, ejercicio y alcance del derecho de petición, además de confirmar su carácter de derecho constitucional fundamental.

En este sentido, en Sentencia T-1089 de 2001, realizó una síntesis de la jurisprudencia constitucional sobre las reglas básicas que rigen el derecho de petición, estableciendo, entre otros: (i) *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, (ii) 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, (iii) 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, (iv) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita, (v) 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 determinó y (vi) 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. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.”*

Así mismo, en Sentencia T-957 de 2004, señaló que el derecho de petición implica resolver de fondo la solicitud presentada y no solamente dar una respuesta formal. En efecto, la Corporación puntualizó:

“la Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional “consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada”. Asimismo, tal respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible”, “pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución”.

De la misma manera la Sentencia T-134 de 2006, estableció que obtener una respuesta de fondo, permite que el solicitante ejerza los recursos ordinarios, y por tanto, implica una protección al derecho fundamental de acceso a la justicia. Dijo la providencia: “De acuerdo con lo anterior, es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto.”

De igual manera la ley 1755 de 2015 (por medio de la cual sustituye los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011), dispone en sus artículos 13 y 14 lo siguiente:

“Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. 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 la ley 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 conclusión, el derecho fundamental de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

PROTECCIÓN FUNDAMENTAL DEL DERECHO AL BUEN NOMBRE Y HABEAS DATA. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA.

a. Derecho fundamental al buen nombre.

La Constitución Política de Colombia en el artículo 15 en su parte inicial, consagra el derecho fundamental al buen nombre en los siguientes términos:

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.”

Este Tribunal Constitucional en varias ocasiones ha puntualizado que el derecho fundamental al buen nombre, es aquel que las personas van forjando con sus actos ante la sociedad. En sentencia T-783 de 2002 señaló lo siguiente, en relación con el concepto del buen nombre:

“En cuanto al derecho al buen nombre, la Corte ha señalado que este puede verse afectado ‘cuando sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público –bien sea de forma directa o personal, o a través de los medios de comunicación de masas – informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionen el concepto público que

se tiene del individuo y que por lo tanto, tienden a socavar el prestigio o la confianza de los que disfrutan del entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen.' El buen nombre es entonces objetivo, ya que surge por los hechos o actos de la persona de quien se trata. Se tiene el nombre que resulta de las conductas y decisiones adoptadas por una persona y por lo tanto este será bueno si éstas han sido responsables y son presentadas de manera imparcial, completa y correcta."

De esta manera, el buen nombre hace parte de los derechos personalísimos de los individuos que se evalúan de forma objetiva, es decir por las consecuencias de sus actos o hechos en el transcurso de la vida. Para lo cual, la persona que nunca actuó de forma responsable y consecuente con sus decisiones, no podrá alegar la vulneración de aquel derecho, puesto que nunca ha gozado de aquel.

b. Derecho fundamental al Habeas Data.

En lo referente al derecho fundamental del Habeas Data, el artículo 15 de la Constitución define que *todas las personas 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.*

De modo que la protección del derecho al Habeas Data busca que las entidades públicas o privadas que tengan como función el almacenamiento de información de las personas, no vulneren las demás garantías fundamentales en ejercicio de su actividad. Para ello tienen la obligación de garantizar que toda información respecto de las personas sea de manera veraz, actual, oportuna e integral.

Sobre el particular en sentencia T-060 de 2003, se dijo lo siguiente:

*"La información registrada en los bancos o bases de datos ya mencionados, se caracterizará por ser **veraz**, pues corresponderá con los hechos que la originan; **dinámica**, porque permanentemente deberá actualizarse a fin de reflejar su verdad implícita, y finalmente, será **susceptible de rectificación** cuantas veces sea necesario o cada vez que se genere una nueva información."*

Del mismo modo en Sentencia T-658 de 2011 la Corte Constitucional expuso:

El término de permanencia de los datos negativos en las bases de datos crediticias o financieras, en particular de las obligaciones insolutas.

Los datos reportados en las bases de datos públicas o privadas pueden ser positivos o negativos. Se entiende por dato positivo aquel reporte de la persona natural y/o jurídica que refleja que se encuentra al día en sus obligaciones, y por dato negativo, aquel reporte que refleja que la persona natural y/o jurídica efectivamente se encuentra en mora en sus cuotas o en sus obligaciones.

En este último evento, el dato negativo no puede permanecer indefinidamente en el tiempo. Al respecto, el **artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008**, establece que:

"(...) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de 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".

No obstante, la anterior regla fue matizada por esta Corporación, dentro del proceso de revisión del proyecto de Ley Estatutaria acerca de las disposiciones generales del derecho al habeas data, sentencia **C-1011 del 16 de octubre de 2008**, en la cual se declaró la exequibilidad condicionada del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

En la referida providencia se anotó que el término máximo de permanencia de los datos negativos, esto es, de cuatro años, que se estableció en la Ley objeto de revisión generaba efectos desproporcionados en dos situaciones concretas, a saber: **(i)** en aquellos casos en los cuales el término de exigibilidad de las obligaciones insolutas había superado el término de prescripción ordinaria y **(ii)** cuando el incumplimiento había acontecido en un periodo de corta duración.

Respecto a las obligaciones insolutas, esta Corporación explicó que el término de cuatro años de permanencia dispuesto en la Ley Estatutaria, se tornaba desproporcionado, teniendo en cuenta que:

“Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluta subsista. Por ende, la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones”

Es decir, si el paso del tiempo conlleva unas consecuencias jurídicas en el plano de las obligaciones dinerarias, como lo es el acaecimiento del fenómeno jurídico de la prescripción, el hecho de que el dato negativo se mantenga indefinidamente en las bases de datos de los operadores de la información, constituye una consecuencia desproporcionada para el titular de dichos datos en el ámbito financiero y crediticio. Además, en un ejercicio arbitrario de la información reportada.

Por tanto, la Corte concluyó que “(...) el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de *(i)* una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y *(ii)* cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción”.

Se reitera que en el caso de las obligaciones insolutas, si éstas no son exigibles jurídicamente ante el Estado, constituye un acto desproporcionado el no establecer un término de caducidad acorde con las disposiciones legales que rigen para efecto de la extinción de las obligaciones en el ámbito crediticio, y que por el contrario afecten perpetuamente a sus titulares en el acceso a los servicios del mercado financiero.

En resumen, con base en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Corte 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.

Para el caso que nos ocupa, la acción de tutela promovida por el señor JERSON DAVID PÉREZ SANTANA, obrando en nombre propio, interponer la acción de tutela en contra de BANCO SERFINANZA, por considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la petición, debido proceso y hábeas data, toda vez que le aparecen unos reportes negativos en las centrales de riesgo por parte de la entidad accionada, debido a lo anterior, el día 24 de marzo del 2022 radico un derecho de petición a la entidad por intermedio de su correo electrónico, donde solicitaba copia del contrato para mirar su firma y autorización de reporte ante centrales y también copia de la notificación previa al reporte, de conformidad con el artículo 12 de la ley 1266 de 2008; frente a lo cual la entidad accionada BANCO SERFINANZA, manifiesta que actualmente las obligaciones del accionante se encuentran reportadas en Centrales de Riesgo dentro del rango “Activa - vigente”, en estado “Al día”, y en el vector de comportamiento se refleja con información positiva. Anexan consultas en Centrales de Riesgo para su verificación (Anexo No. 3). Adicionalmente, ponen en conocimiento de este Despacho que la Entidad manifestó todo lo anteriormente expuesto al accionante, por medio de comunicación de fecha 04 de mayo de 2022, enviada a la dirección de correo electrónico fabi94_8@hotmail.com. Anexamos comunicación con fecha de 04 de mayo de 2022, con constancia de envío. (Anexo No. 4) Finalmente, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, muy respetuosamente le manifiestan al Despacho que el BANCO SERFINANZA en ningún caso ha vulnerado los derechos fundamentales impetrados por el accionante y en consecuencia, solicitan denegar las pretensiones de la acción de tutela y archivar el expediente, puesto que se encuentra saneado de esta manera la petición incoada por el accionante.

Así mismo, y de la respuesta dada por la entidad **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, Observa el Despacho que la entidad, manifiesta que la obligación identificada con los No. 636853403, adquirida con EL BANCO SERFINANZA S.A se encuentra abierta, vigente y reportada como CARTERA CASTIGADA. Es cierto por tanto que la parte accionante registra una obligación impaga con EL BANCO SERFINANZA S.A. **EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO no puede proceder a su eliminación del dato, pues versa sobre una situación actual de impago. y la respuesta dada por **CIFIN S.A.S.**, quien informa que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 03 de mayo de 2022 siendo las 09:22:12 a nombre de PEREZ SANTANA JERSON DAVID C.C. 73.194.353 frente a la fuente BANCO SERFINANZA S.A., se evidencia lo siguiente: Obligación No. 369403, reportada por BANCO SERFINANZA S.A., en mora con vector de comportamiento 5, es decir, entre 150 y 179 días de mora; circunstancia que corrobora los hechos de la presente acción constitucional, y por consiguiente se halla una contradicción a lo manifestado por la accionada BANCO SERFINANZA S.A., notándose una vulneración de derechos fundamentales, al expresar que las obligaciones del accionante se encuentran reportadas en Centrales de Riesgo dentro del rango “Activa - vigente”, en estado “Al día”, y en el vector de comportamiento se refleja con información positiva. siendo esto contrario a lo manifestado por la entidad EXPERIAN COLOMBIA S.A. y CIFIN S.A.S.**

En este orden de ideas habrá necesidad de proteger el derecho fundamental de habeas data del accionante y se ordenará al **BANCO SERFINANZA S.A** que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a solicitar el retiro de cualquier reporte o referencia negativa o positiva de las obligaciones adquiridas por el accionante:

ENTIDAD	No. PRODUCTO	ESTADO
---------	--------------	--------

BANCO SERFINANZA S.A.	No. 636853403	Abierta, vigente y reportada como CARTERA CASTIGADA
BANCO SERFINANZA S.A.	No. 369403	En mora con vector de comportamiento 5, es decir, entre 150 y 179 días de mora

Del mismo modo, se ordenará a las centrales de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN S.A.S. (TRANSUNION), que una vez recibida la solicitud por parte de la entidad accionada BANCO SERFINANZA S.A., proceda dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, a eliminar de sus bases de datos cualquier reporte o referencia, positiva o negativa, a las obligaciones antes descritas, adquiridas por el accionante JERSON DAVID PÉREZ SANTANA y a favor de BANCO SERFINANZA S.A.

En mérito de lo expuesto, El Juzgado Trece Civil Municipal de BUCARAMANGA, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: CONCEDER LA TUTELA promovida por JERSON DAVID PÉREZ SANTANA contra BANCO SERFINANZA S.A, y como vinculados EXPERIAN COLOMBIA S.A. –Y CIFIN S.A.S., quien actúa en nombre propio, y como consecuencia de ello proteger sus derechos fundamentales de derechos fundamentales a la petición, debido proceso y hábeas data, por lo que se ORDENA al BANCO SERFINANZA S.A que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a solicitar el retiro de cualquier reporte o referencia negativa o positiva de las obligaciones adquiridas por el accionante:

ENTIDAD	No. PRODUCTO	ESTADO
BANCO SERFINANZA S.A.	No. 636853403	Abierta, vigente y reportada como CARTERA CASTIGADA
BANCO SERFINANZA S.A.	No. 369403	En mora con vector de comportamiento 5, es decir, entre 150 y 179 días de mora

SEGUNDO: ORDENAR a las centrales de riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO Y CIFIN S.A.S. (TRANSUNION), que una vez recibida la solicitud por parte de la entidad accionada BANCO SERFINANZA S.A., proceda dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, a eliminar de sus bases de datos cualquier reporte o referencia, positiva o negativa, a las obligaciones antes descritas, adquiridas por el accionante JERSON DAVID PÉREZ SANTANA y a favor de BANCO SERFINANZA S.A.

TERCERO: NOTIFICAR la presente tutela en la forma prevista en el Decreto 2591 de 1.991, y en caso de no ser apelada envíese a la Honorable Corte Constitucional frente a una eventual revisión.

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of connected loops and lines, positioned above the printed name.

WILSON FARFAN JOYA

JUEZ