



REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, diecinueve (19) diciembre de dos mil veintidós (2022).

Radicado 68001-4003-020-2022-00715-00

FALLO

Constituye objeto de la presente decisión, la acción de tutela instaurada por la señora **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA**, actuando en nombre propio, en contra del **PAF COOMEVA QNT S.A.S.**, y **QNT S.A.S.**, siendo necesario vincular de oficio a **TRANSUNION (CIFIN)** y **DATA CREDITO**, por la presunta violación a sus derechos fundamentales de petición y habeas data.

HECHOS

Manifiesta la accionante que, el pasado 17 de octubre de 2022, presentó una petición ante las entidades **PAF COOMEVA QNT S.A.S.**, y **QNT S.A.S.**, en la cual solicitó básicamente, se **ELIMINARA EL REPORTE NEGATIVO DE CENTRALES DE RIESGO POR INDEBIDA NOTIFICACION** o se le entregara la documentación que acreditara ese reporte en centrales de riesgo, con el fin de establecer la legalidad de los mismos, aunado a ello peticionó específicamente algunos puntos de respuesta SI o NO para ser respondidos de manera clara, concreta y precisa, así como copias de las notificaciones que le hubiesen enviado en virtud de los reportes negativos que ostenta.

Afirma que, a la fecha de presentación de la tutela, no se ha dado respuesta a las peticiones elevadas, situación que motiva la iniciación de la presente acción, a efectos de la consecución de lo peticionado.

PRETENSIÓN

En concreto, solicita la accionante que se tutelen los derechos fundamentales de petición y habeas data, y en consecuencia, se ordene al **PAF COOMEVA QNT S.A.S.**, y a **QNT S.A.S.**, responder de fondo las solicitudes de información deprecadas el pasado 17 de octubre de 2022, previamente citadas.

TRAMITE

Mediante auto de fecha 6 de diciembre de 2022, se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela admitiéndola, y se ordenó notificar a la parte accionada por el



medio más expedito.

Aunado a lo anterior, mediante auto del 15 de diciembre de 2022, se ordenó vincular de oficio a la entidad **A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S.**, a fin que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la presente acción, a quien se le concedió el término de un (1) día a partir de la notificación.

RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS Y VINCULADOS

1. **QNT S.A.S.**, refiere que, entre el **BANCO DE BOGOTA** y el **PATRIMONIO AUTÓNOMO FC - CARTERA BANCO DE BOGOTÁ QNT**, se celebró un contrato marco de compraventa de cartera. Así mismo, entre el Patrimonio y la sociedad **QNT S.A.S.**, se suscribió un contrato de administración integral de cartera, con el fin de que esta última se encargara de la gestión y recaudo de los dineros provenientes de dichas acreencias, resaltando que **QNT** no recibió pagos ni abonos parciales por parte de la accionante a la obligación. En ese sentido, **QNT S.A.S.**, cedió las obligaciones N° ****8386, tarjeta de crédito N° ****9640 y Tarjeta de crédito N° ****3988 a la compañía financiera **A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S.**, por medio de un Contrato de Compraventa de Cartera celebrado, el día veintiocho (28) de diciembre del año 2021. Así las cosas al ser esta última la nueva acreedora de las obligaciones citadas, es la encargada de verificar si es procedente o no la eliminación del reporte negativo, siendo la facultada para llevar a cabo las rectificaciones y/o actualizaciones a que hubiere lugar.

Afirma que, en este momento **QNT** no cuenta con la posibilidad de acceder a realizar actualización alguna, al no contar con las credenciales que se requieren para ingresar al sistema, únicamente **A&S**, está facultado para realizar cualquier tipo de actualización. De igual forma, la sociedad **QNT S.A.S.**, entregó a **A&S**, toda la documentación soporte en la cual se encuentra respaldada la obligación (es), por consiguiente, esta deberá ser solicitada a la nueva acreedora.

Argumenta que, una vez se realizó la consulta ante las centrales de riesgo se pudo evidenciar que el reporte negativo que ostenta la accionante no registra a nombre de la sociedad **QNT S.A.S.**

Por último, solicitan ser desvinculados de la acción constitucional por no existir vulneración de derechos fundamentales conculcados.

2. **DATA CREDITO** refiere en su contestación que, en lo que respecta a los reportes negativos que alega la accionante tener activos ante las centrales de riesgo, y una vez realizado el análisis concreto del caso “*dato negativo objeto de reclamo*”, y una vez revisada la historia de crédito de la actora señora **MELO MENDOZA**, expedida el 14 de diciembre de 2022, reporta la siguiente información:



INFORMACION BASICA

05PCH8B

C.C #01023905249 (F) MELO MENDOZA LIZETH VANESSA
VIGENTE EDAD 29-35 EXP.09/02/18 EN BOGOTA D.C.

DATA CREDITO
[CUNDINAMAR] 14-DIC-2022

- **La parte accionante NO REGISTRA NINGUNA OBLIGACIÓN suscrita con PAF COOMEVA QNT SAS Y QNT SAS, pues la historia de crédito no muestra acreencias con dichas entidades. Por tanto, NO REPOSA NINGÚN DATO NEGATIVO.**

Lo anterior permite constatar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero, toda vez que la historia de crédito de la parte accionante **NO REGISTRA NINGUNA OBLIGACIÓN**, y por consiguiente dato negativo, suscrita con **PAF COOMEVA QNT SAS Y QNT SAS** que justifique su reclamo.

Reitera que, respecto a la solicitud de eliminación del dato negativo relativo a las obligaciones suscritas con la entidad accionada, dado que no se le comunicó previamente de esta circunstancia a la accionante, itera que si bien la parte actora **NO REPORTA NINGUNA OBLIGACIÓN** contraída con **PAF COOMEVA QNT SAS y QNT SAS**, resulta necesario aclarar que la responsabilidad de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo está en cabeza de la fuente de la información y no del operador, en virtud del numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CRÉDITO**, operador de la información, se limita a realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que las fuentes de información le reporten novedades.

Acota que, frente al derecho de petición elevado, no tiene ninguna injerencia, ni tampoco es de su competencia dar respuesta al mismo, puesto que no fue elevado en la entidad.

Por último, solicita denegar la acción toda vez que la historia de crédito de la parte accionante **NO REGISTRA NINGUNA OBLIGACIÓN** con las entidades accionadas, a su vez para que sean desvinculados de la misma.

3. **TRANSUNION (CIFIN)** refiere que, en la base de datos del operador **CIFIN S.A.S.** (TransUnion®) no tiene registrados reportes negativos de la accionante, señalando también que en el historial de crédito de la actora **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA** con la cédula de ciudadanía 1.023.905.249, revisado el día 07 de diciembre de 2022 a las 15:01:26 frente a las Fuentes de información **PAF COOMEVA y QNT S.A.S.**, NO se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley. Como prueba de lo anterior remiten una copia de dicho reporte.

Por lo anterior, consideran que carecen de legitimación en la causa por pasiva, por tanto, solicitan ser desvinculados.



4. PAF COOMEVA QNT S.A.S, y A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S,
guardaron silencio ante la presente acción constitucional.

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el Art. 5° del Decreto 2591 de 1991.

Agotado como se halla el trámite de la presente tutela y observando que no se vislumbra causal que invalide lo actuado, se procede a decidir previas las siguientes.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política, consagra la acción de tutela como el mecanismo de defensa y garantía de los derechos constitucionales fundamentales de todas las personas, cuando los mismos sean vulnerados como consecuencia de la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en algunos casos excepcionales. Se trata de un mecanismo judicial de defensa, que opera cuando no existen otras vías judiciales para lograr la protección del derecho, o cuando, en presencia de ellas, la protección no sea igualmente efectiva ante el inminente acaecimiento de un perjuicio grave e irremediable.

Por tal motivo, para establecer la procedibilidad o no de la acción de tutela, corresponde al juez constitucional analizar cada caso en concreto, con miras a determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del actor, y la eficacia de los mecanismos de defensa con los que cuenta, y si es el caso, impartir la orden necesaria para que cese todo agravio.

1. PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

Corresponde a este Despacho entonces, determinar si:

¿Se le vulneraron los derechos fundamentales de petición y habeas data, a la señora **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA** por parte de las entidades **PAF COOMEVA QNT S.A.S.**, y **QNT S.A.S.**, al no dar respuesta clara, precisa y de fondo a las peticiones incoadas por aquella, ni expedir las copias solicitadas, y por no eliminar del reporte negativo ante las centrales de riesgo?

2. FUENTES LEGALES Y JURISPRUDENCIALES

El Derecho de Petición

El derecho de petición surge como una garantía al ciudadano en la participación directa de las actuaciones administrativas que la Constitución Política, en su artículo 23 consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las*



autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

En virtud de lo anterior tiene el rango de fundamental, y por tanto es posible lograr su protección a través de la acción de tutela, cuando se encuentre que ha sido vulnerado por la persona o entidad encargada de dar respuesta, lo cual puede presentarse bien por la falta de respuesta, o porque lo resuelto no lo desata de fondo o porque se esquivo el objeto de la petición.

Así lo ha sostenido en múltiples sentencias nuestra máxima Corte Constitucional, como en sentencia T-149 de 2013, donde señaló:

“(…) 4.3. Entendido así, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduce en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.

4.4. Justamente, este deber esencial de parte de la administración, que se deriva del mandato superior a obtener pronta resolución, ha sido desarrollado y sistematizado por esta Corporación en conjunto con otros elementos característicos del derecho de petición, que conforman su núcleo fundamental.

4.5. La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

4.5.1. En relación con los tres elementos¹- resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

¹ En la sentencia T-1160A de 2011, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte señala que la efectividad del derecho 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.



4.5.2. Respecto de la **oportunidad**² de la respuesta, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.

4.5.2.1. Si bien en algunas oportunidades, la administración se encuentra imposibilitada para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador; en principio, esta situación no enerva la oportunidad o la prontitud de la misma, pues la autoridad está en la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.

4.5.2.2. En estos casos, el deber de la administración para resolver las peticiones de manera oportuna, también debe ser examinado con el grado de dificultad o complejidad de la solicitud, ejercicio que de ninguna manera desvirtúa la esencialidad de este elemento, pues mientras la autoridad comunique los detalles de la respuesta venidera, el núcleo fundamental del derecho de petición, esto es, la certidumbre de que se obtenga una respuesta a tiempo, se mantiene.

4.5.3. Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud **conoce la respuesta del mismo**. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. (...)

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria³, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de

² Sobre este elemento, pueden verse las sentencias T-159 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa y la T-1160A de 2001, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. En la primera, el actor interpuso acción de tutela a nombre de su hijo, quien había perdido el 100% de su capacidad laboral con el fin de que se le protegiera el derecho fundamental de petición y en consecuencia se le reconociera y pagara la pensión de invalidez a que tenía derecho. No obstante, luego de más de dos años de presentada la solicitud, la demandada no había respondido. De manera similar, en la segunda, se concedió la tutela a una persona que había interpuesto recurso de apelación contra la decisión de negativa de pensión de invalidez de origen no profesional y pasados más de seis meses no había obtenido respuesta alguna.

³ Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.



petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (...)". (Subrayado fuera de texto)

El Habeas Data

Frente a este derecho, la Honorable Corte Constitucional ha indicado lo siguiente:

“En cuanto al derecho al habeas data se dice que resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo. En este sentido, la Corte ha manifestado que la transmisión de información errónea afecta el derecho al buen nombre de las personas, por cuanto distorsiona la imagen o buena fama que ha conseguido construir en sociedad. Los efectos lesivos para la persona, derivados de la divulgación de información errónea, se hacen más notorios en materia de administración de datos financieros, habida cuenta que el deterioro de la imagen comercial o financiera de un individuo puede implicar perjuicios significativos en materia económica.”⁴

Así mismo la Honorable Corte Constitucional ha indicado lo siguiente:

“Bajo esta perspectiva, debe la Corporación también recordar que los datos que se conservan en la base de información per se no desconocen el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social del sujeto afectado. Luego, si el ciudadano o la persona jurídica, no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y si así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no pueden violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo cual se constituiría en un ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales”⁵.

Del mismo modo La H. Corte Constitucional en Sentencia C-094/2020 argumenta acerca del Derecho Fundamental del **HABEAS DATA**, lo siguiente:

⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-067 de 2007.

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-527 de 2000.



“El artículo 15 de la Constitución establece el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos de archivos de entidades pública y privadas. Además señala que en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetará la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. Estos preceptos, leídos en conjunto con la primera parte del mismo artículo 15, el 16 y el 20, han dado lugar al reconocimiento jurisprudencial de un derecho fundamental autónomo catalogado como derecho al HABEAS DATA.

El derecho al Habeas Data ha sido definido por la Corte como aquel que – Otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales. El Habeas Data comprende la autodeterminación informática y tiene la función primordial de equilibrar el poder entre el sujeto concernido por el dato y aquel que tiene la capacidad de recolectarlo, almacenarlo, usarlo y transmitirlo.

El Objeto de protección de HABEAS DATA es el dato personal. El Literal c) del artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, define el dato personal, indicando que se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinables. Con el propósito de delimitar el alcance de las garantías del derecho fundamental al habeas data se han clasificado los datos personales o la información, en cuatro categorías: privada, reservada, semiprivada y pública.

Para garantizar de manera adecuada la protección del derecho de habeas data, la administración de los datos personales está sometida a un grupo de principios que se encuentran consagrados en el artículo 4 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, entre los que se destacan los principios de libertad y finalidad.

Los principios de finalidad y libertad fundamentales en el régimen de protección de datos, suelen encontrarse en tensión, especialmente cuando se está frente a protecciones de interés general. En esta medida, si bien resulta claro – la obtención y divulgación de datos personales sin la previa autorización del titular o en ausencia de un claro y preciso mandato legal se consideran ilícitas, la jurisprudencia constitucional ha admitido que la rigidez del principio de necesidad antes descrito pueda ceder ante la necesidad de cumplir con un fin constitucional superior

En consecuencia resulta claro que, que bajo ciertas circunstancias particulares, la dureza del principio de libertad que debe orientar el tratamiento de datos personales se flexibiliza al armonizarse con el principio de finalidad, siempre y cuando la circulación del dato esté estrictamente dirigida y restringida al cumplimiento del fin constitucional superior, con arreglo al principio de necesidad.”



El Retiro de datos negativos de las Centrales de Información

Con relación a la caducidad de los datos negativos en las centrales de riesgo, la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-168 de 2010 M.P. Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, indicó lo siguiente:

“4.4.3. En cuanto hace a la caducidad de dato negativo la Corte Constitucional al pronunciarse sobre el derecho fundamental de habeas data ha sido enfática en determinar que la información financiera negativa administrada por parte de las centrales de riesgo no puede permanecer de manera indefinida en las bases de datos.

Esta Corporación tratando de suplir la ausencia legislativa que existía antes de la expedición de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en lo concerniente a la caducidad de la información negativa de contenido financiero y crediticio, estableció algunas reglas jurisprudenciales que en su momento se aplicaron para determinar algunos casos específicos, el límite temporal de la permanencia de aquellos datos en las centrales de riesgo.

Sin embargo el Legislador en el año 2008 mediante la Ley Estatutaria 1266 “Por la cual se dictan disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en las bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia y comercial, de servicios, y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones” reguló el tema en los siguientes términos:

“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 hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se 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 las fechas en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

La Corte en desarrollo del control automático de constitucionalidad de la mencionada ley, expidió la Sentencia C-1011 de 2008, en la cual se declaró la exequibilidad del citado artículo 13, en el entendido de que la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior de dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier otro modo.

Destaco la Corte en esa sentencia, que el legislador, en ejercicio de su potestad



de configuración había procedido a establecer un término de caducidad del dato financiero negativo, pero que, sin embargo, había omitido establecer una diferencia en atención a las condiciones temporales en las que se había producido el pago, y tampoco había previsto la situación de las deudas insolutas, en relación con las cuales la jurisprudencia ha establecido un término de caducidad equivalente al de prescripción ordinaria que es de diez años.

Así pues, la Corte en Sentencia C-1011 de 2008, a partir de la regla general establecida por el legislador, distinguió tres situaciones (i) la caducidad de un dato financiero en caso de mora inferior a dos años no podrá exceder el doble de la mora. (ii) en los casos en que el titular cancele las cuotas vencidas o la obligación vencida después de dos años de mora, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro años contados a partir de la fecha en que se da cumplimiento a la obligación y (iii) cuando se trate de obligaciones insolutas, la caducidad de la información negativa reportada será, a su vez de cuatro años contados a partir del momento en que la obligación deje de existir por cualquier causa. Esta última previsión es la que resulta aplicable a la extinción de las obligaciones originada en la prescripción...

Así pues se concluye que en aquellos casos en que la obligación se extinga en virtud de la prescripción, la información reportada con base en ella deberá permanecer en las centrales de riesgo por un tiempo adicional definido por la ley.

Procedencia de la acción de tutela contra particulares

Ha sido reiterada la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional en la cual se ha decantado la procedencia de la Acción de Tutela en contra de particulares cuando estos: (i) prestan servicios públicos; (ii) configuran, respecto de un tercero, una relación de subordinación e indefensión; (iii) han recibido una solicitud en ejercicio del derecho de habeas data y (iv) prestan funciones públicas, entre otros.

Frente a las instituciones financieras y entidades bancarias, la Corte ha sostenido que aquellas ostentan una posición dominante frente a los usuarios del sistema, además de ser depositarias de la confianza pública en razón al servicio que prestan, y de que sus actos gozan de la presunción de veracidad, razones potísimas que han llevado a la Corte a considerar que existe una relación asimétrica protegida por vía de tutela, cuando quiera que dicha posición lleve al desconocimiento de los derechos fundamentales de los usuarios, tales como el derecho de petición, al buen nombre y de hábeas data.

De igual forma anuncia la H. Corte Constitucional, recordando lo siguiente:

*“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual
“La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra*



particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela.

La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela.”

Es así como la Corte Constitucional, mediante la interpretación de los artículos 86 Constitucional y 42 del Decreto 2591 de 1991, ha precisado las siguientes subreglas jurisprudenciales de procedibilidad excepcional de la acción de tutela contra particulares, que son citadas en numerosas providencias como lo es, por ejemplo, la sentencia T-335 de 2019, donde actuó como ponente la Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado:

- i) cuando están encargados de la prestación de un servicio público;
- ii) cuando su actuación afecta gravemente el interés colectivo; o
- iii) cuando la persona que solicita el amparo constitucional se encuentra en un estado de subordinación o de indefensión.

También se ha precisado que los conceptos de subordinación y de indefensión son relacionales y constituyen la fuente de la responsabilidad del particular contra quien se dirige la acción de tutela, debiendo revisarse en cada caso concreto, si la asimetría en la relación entre agentes privados se deriva de interacciones jurídicas, legales o contractuales (subordinación), o si por el contrario, la misma es consecuencia de una situación fáctica en la que una persona se encuentra en ausencia total o de insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa para resistir o repeler la agresión, la amenaza o la vulneración de sus derechos fundamentales frente a otro particular (indefensión).

3. CASO CONCRETO

La tutelante considera vulnerado su derecho fundamental de petición, además el habeas data, por parte de **PAF COOMEVA QNT S.A.S.**, y **QNT S.A.S.**, toda vez que a la fecha de presentación de esta acción constitucional, no se había dado respuesta a las solicitudes elevadas ante las entidades el día 17 de octubre hogaña, respecto



de los reportes negativos reflejados en las centrales de riesgo, existiendo una indebida notificación, o la entrega de la documentación que acredite tales reportes con el fin de establecer su legalidad, conforme a la ley que rige para dichos asuntos Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021.

De la revisión de los documentos aportados por la parte accionante, se observa en los folios 21 al 40 del Archivo No. 01 del expediente digital, copia de las peticiones que dieron origen a la presente acción constitucional, y en el archivo No. 13 del mismo, está la captura de pantalla de su envío a la dirección de correo electrónico servicioalcliente@qnt.com.co, impetrada ante las entidades accionadas **PAF COOMEVA QNT S.A.S.** y **QNT S.A.S.**, las cuales se encuentran debidamente relacionadas en el acápite de hechos de la presente providencia, de las cuales se avizora que, la accionante necesita la información precisa y completa respecto del asunto referente al reporte negativo que presenta ante las centrales de riesgo, y la forma mediante la cual le fue notificada previamente esta circunstancia, a su vez expedición de copias atinentes a dicha notificación, así como la eliminación del reporte negativo.

Aunado a lo descrito, ha de acotarse que la accionante mediante correo electrónico allegado el 15 de diciembre de 2022, manifiesta de manera puntual que la entidad que debe atender la petición elevada es **QNT S.A.S.**, ya que son ellos los que poseen la cartera y los que le realizaron el reporte negativo ante las centrales de riesgo, aclarando que en el escrito genitor elevó la tutela en contra de **PAF COOMEVA QNT S.A.S.**, ya que se le pidió identificar la entidad que migra las obligaciones, pero en virtud de ello, recalcó que quien debe cumplir con la contestación de la petición y lo que de ella se derive es únicamente **QNT S.A.S.** Así mismo, mediante correo electrónico del 16 de diciembre de 2022 informó que de acuerdo a la consulta realizada con fecha actualizada, la entidad **DATA CREDITO** eliminó el reporte negativo que ostentaba, y como prueba de ello allegó las capturas de pantalla tomadas de aquella, en donde se evidencia que en efecto la accionante no registra reporte negativo por parte de la entidad que aquí se anuncia.

No obstante lo detallado, ha de recalarse que, **QNT S.A.S.**, allegó contestación de la presente acción constitucional en la cual informa que, de acuerdo a las cesiones realizadas, quien debía atender los asuntos relacionados en el petitum, y que hoy ocupan la atención de esta juzgadora, es la entidad financiera **A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS**, al ser la nueva beneficiaria de la obligación referenciada a nombre de la actora, ya que ésta es la encargada de verificar si es procedente o no la eliminación del reporte negativo, siendo también la facultada para llevar a cabo las rectificaciones y/o actualizaciones a que hubiere lugar. Además no cuenta con la posibilidad de acceder a realizar actualización alguna, al no disponer de las credenciales que se requieren para ingresar al sistema, únicamente **A&S**, es quien se encuentra facultado para realizar cualquier tipo de actualización, pero no aporta documento alguno mediante el cual se soporte que le haya sido respondido el derecho de petición a la tutelante o se le haya brindado información referente a la presente acción.



Ahora bien, una vez analizada la contestación antedicha, se observa que la misma no se encuentra acorde, no se le dio respuesta alguna a la actora frente al derecho de petición elevado, solo se limitaron a remitir al correo electrónico del juzgado la información en la que enfatizaron no ser los actuales responsables de verificar lo referente al reporte negativo en las centrales de riesgo, ya que existe una nueva acreedora de la obligación que referencia la tutelante, la cual se denomina **A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS**, y es esta la encargada de verificar si es procedente o no la eliminación del reporte negativo que presenta la señora **MELO MENDOZA**, quiere decir lo anterior, que en lo que incumbe a cada uno de los ítems expuestos por la citada en el petitorio, no se atendió de ninguna manera el asunto, además no existe soporte alguno que permita confirmar que, se le haya otorgado respuesta a lo peticionado, lo cual no quiere decir que se le dé la razón en lo que está solicitando, sólo significa que se deben atender todas las cuestiones formuladas para brindar una respuesta, bien sea positiva o negativa, a sus intereses, pero la misma debe estar ajustada a cada pregunta propuesta y en este caso a cada documento exhortado.

Así las cosas, dentro del presente trámite constitucional, se tendrá por acreditado que no se ha resuelto de manera oportuna y eficaz la petición elevada por la señora **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA** y en virtud de ello, se tutelaré únicamente el derecho fundamental de petición y lo que de éste se derive, de acuerdo con lo relacionado en su escrito, ordenando así a la entidad **QNT S.A.S.**, a través de la dependencia correspondiente, que resuelva de fondo la petición referida, expidiendo la documentación pertinente (copias referidas), realizando una explicación precisa a todo lo pretendido por la accionante aquí citada, es decir, dando respuesta a cada uno de los 23 ítems relacionados en el petitorio, y la comunique de manera efectiva, en un término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, allegando la documentación íntegra, ello en relación de lo descrito en párrafo que antecede, atendiendo la jurisprudencia que hace referencia a éstos asuntos, esto es, dicha respuesta debe ser de fondo, clara, concisa, congruente y completa, de lo cual deberá darse informe a este Despacho para efectos de tener por cumplida la orden que aquí se imparte, todo lo cual, itérese, no implica que la respuesta sea favorable a lo pretendido por la peticionaria, o en su defecto se debe dar la explicación pertinente. Ha de advertirse que, pese a que la entidad **QNT S.A.S.**, otorgó respuesta, la misma debe ser de manera íntegra, enviando la misma directamente a la accionante.

En lo que tiene que ver con el derecho fundamental de habeas data presuntamente conculcado, no se harán mayores consideraciones, por cuanto de las repuestas allegadas por las entidades vinculadas **DATA CREDITO** y **TRANSUNION (CIFIN)**, se observa que la accionante **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA** no posee reporte negativo alguno ante dichas centrales de riesgo, que amerite estudio de fondo y emisión de alguna orden en ese sentido, por tanto, ante tal pretensión este juzgado negará la misma, por cuanto no existe conculcación del derecho aquí descrito.



Finalmente, se le advierte a **QNT S.A.S.**, que el incumplimiento a las órdenes impartidas por este Despacho, dará lugar a la iniciación del incidente de desacato con las consecuencias previstas en el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

En razón y en mérito de lo expuesto el **JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,

FALLA:

PRIMERO: Tutelar el derecho fundamental de petición de la **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA**, respecto de la entidad **QNT S.A.S.**, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: **ORDENAR** a **QNT S.A.S.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo hubiere hecho, a través de la dependencia correspondiente, resuelva de fondo la petición radicada el 17 de octubre de 2022, expidiendo la documentación pertinente, realizando una explicación precisa a todo lo pretendido por la accionante aquí citada, es decir, dando respuesta a cada uno de los ítems relacionados en el petitorio, y la comunique de manera efectiva, aportando la documentación íntegra requerida, atendiendo la jurisprudencia que hace referencia a éstos asuntos, de lo cual deberá dar informe a este Despacho.

TERCERO: **NEGAR** la tutela presentada por la señora **LIZETH VANESSA MELO MENDOZA** en contra de **QNT S.A.S.**, respecto al derecho fundamental de habeas data, por lo dicho en la parte motiva de esta providencia.

CUARTO: **NOTIFÍQUESE** esta determinación a las partes por el medio más expedito a en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, haciéndoles saber que en contra de la anterior determinación procede el recurso de apelación.

QUINTO: En el evento de que esta decisión no sea impugnada, remítase el presente diligenciamiento a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Cyg//

Firmado Por:

Nathalia Rodriguez Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 020
Bucaramanga - Santander

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **9fcc81ddfc785fd4f423914ce45f8a05923a748fbb8c281aaf541fca0d30470**

Documento generado en 19/12/2022 10:52:11 AM

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