



REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, primero (1º) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

Radicado 68001-4003-020-2023-00760-00

FALLO

Constituye objeto de la presente decisión, la acción de tutela instaurada por el señor **MAURICIO ESTERLIN GIL**, actuando en nombre propio, en contra de **QNT S.A.S.**, siendo necesario vincular de oficio a **TRANSUNION (CIFIN)** y **DATACREDITO**, por la presunta violación a sus derechos fundamentales de petición y habeas data.

HECHOS

Manifiesta el accionante que, el pasado 22 de octubre de 2023, presentó una petición ante la entidad **QNT S.A.S.**, en la cual solicitó básicamente, se **ELIMINARA EL REPORTE NEGATIVO DE CENTRALES DE RIESGO POR INDEBIDA NOTIFICACION** o se entregara la documentación que acreditara el reporte en centrales de riesgo, con el fin de establecer la legalidad de los mismos, aunado a ello petitionó específicamente algunos puntos de respuesta SI o NO para ser atendidos de manera clara, concreta y precisa, así como copias de las notificaciones que le hubiesen enviado en virtud de los reportes negativos que ostenta.

Comenta que, la información otorgada por la accionada en su respuesta previa a esta acción, es insuficiente, ya que a la fecha no se ha contestado en su totalidad respecto al crédito o los créditos que se obtuvieron, solicitando de igual forma copias relativas a la notificación que dispone la norma en esta clase de asuntos.

PRETENSIÓN

En concreto, solicita el accionante que se tutelen los derechos fundamentales de petición y habeas data, y en consecuencia, se ordene a **QNT S.A.S.**, responder de fondo la solicitud de información deprecada el pasado 22 de octubre de 2023, previamente citada, teniendo especial cuidado en informar cada uno de los 5 interrogantes que allí se plantearon.

TRAMITE

Mediante auto del 21 de noviembre de 2023, se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela admitiéndola, y se ordenó notificar a las partes y vinculados por



el medio más expedito.

RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS Y VINCULADOS

1. **QNT S.A.S.**, refiere que, sí se recibió por medio de sus canales la petición elevada por el aquí accionante, la cual fue contestada de manera clara punto por punto y explicando de fondo cada una de sus peticiones, evidenciado que a la fecha existe un reporte ante las centrales de información, toda vez que no se ha realizado el pago de las obligaciones No. ***6934, No.***2659 y No.*** 1453 adquiridas por aquel con el Banco de Bogotá.

Así mismo comenta que, entre el **BANCO DE BOGOTA** y el **PATRIMONIO AUTÓNOMO FC - CARTERA BANCO DE BOGOTÁ III - QNT**, el 09 de mayo de 2022, se celebró un contrato marco de compraventa de cartera y de administración integral de cartera, con el fin de que esta última se encargue de la gestión y recaudo de los dineros provenientes de dichas acreencias, resaltando que al momento de migrar la información correspondiente a la cartera del accionante, se evidenció un reporte negativo ante las centrales de riesgo, dado la altura de mora de la obligación, por lo cual, al no evidenciar un acuerdo de pago o pago sobre la misma se procedió a dar continuidad con el reporte ante las centrales de riesgo, y fue por esa razón que **QNT S.A.S.**, continuó con el reporte negativo del señor **MAURICIO ESTERLING GIL**, que a la fecha todavía se encuentra en mora con respecto a la obligación adquirida con el Banco de Bogotá.

Aclara que, no realizó un nuevo reporte ante las centrales de riesgo, ya que solo dio continuidad al reporte inicial realizado por la entidad Banco de Bogotá, puesto que la entidad adquirió las obligaciones hoy en mora, a través de una compra de cartera en calidad de comprador de buena fe.

Afirma que, respecto a la **NOTIFICACIÓN INDEBIDA** a la que el accionante hace referencia, y de acuerdo al artículo 1960 del Código Civil, al momento de realizar la cesión de una obligación, se debe notificar de dicha situación al deudor, por lo cual, el día 09 de mayo de 2022, inició el proceso de gestión de cesión de crédito, y se envió una nueva notificación, en los términos de la Ley 1266 de 2008, la cual le fue notificada al ACCIONANTE, enviando por medio de mensaje de texto al número de celular registrado en la base de datos, siendo claro en ese sentido que no existió omisión de notificación, y así se le informó a aquel, puesto que se le notificó sobre la cesión del contrato y la advertencia de los veinte (20) días con los que contaba para evitar la continuidad del reporte negativo p5esentada en las centrales de riesgo.

Aduce que, la notificación del reporte ya no es única y exclusivamente física como quiere dar a entender el accionante, sino que pueden ser a través de los extractos e incluso indica que existe la posibilidad que el titular de la información y el encargado lleguen a acuerdos para las notificaciones por medios electrónicos



siempre y cuando cumplan con lo dispuesto en la Ley, tanto así, que se firmó por parte de aquel pagaré, carta de instrucciones del producto adquirido, y con su firma aceptó la autorización de notificaciones por medios electrónicos, y de igual manera con la suscripción de la firma se transfirieron las autorizaciones y demás otorgadas al Banco de Bogotá, dándolas al nuevo acreedor.

Informa que, el reporte negativo a la central de riesgo fue realizado por la entidad Banco de Bogotá, previamente a la compra de cartera realizada por el Patrimonio Autónomo FC - Cartera Banco de Bogotá III - QNT y entregado en Administración de Cartera a QNT S.A.S. la cual se efectuó y conforme al literal c) del numeral 1.3.6., del Capítulo Primero, del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por último, solicitan desestimar las pretensiones elevadas por el actor, puesto que frente al derecho de petición, ya se otorgó una respuesta clara y de fondo, punto por punto, respecto a la información que solicitaba, así como la solicitud de eliminación del reporte negativo en centrarles de riesgo, teniendo en cuenta que, la Obligación Crediticia se encuentra vigente y en mora.

2. **DATA CREDITO** refiere en su contestación que, no hace parte de la respectiva relación comercial con el titular, solo conoce el estado de mora una vez la fuente lo reporta, de modo que la caducidad de los reportes solamente se puede contabilizar de conformidad con lo reportado por **QNT S.A.S. (ADM QNT PA FC BANCO BOGOTA 3)**, pues es ella quien cuenta con los soportes documentales y con los elementos de juicio que permiten dilucidar la materia, de manera que prima facie, es ella la llamada a determinar si efectivamente se ha presentado un incumplimiento continuo por un término de 8 años, tal como lo alega la parte accionante y en ese sentido, se cumplió con el término de caducidad, o si aún no se ha cumplido este término.

Afirma que, la historia crediticia de la parte actora, expedida el 24 de noviembre de 2023 a las 9:07 am, muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA										G9DF3HD									
C.C #00079703097 (M) ESTERLIN GIL MAURICIO										DATA CREDITO									
VIGENTE										[CUNDINAMAR] 24-NOV-2023									
-CART CASTIGADA *SFI ADM QNT PA FC 202310 153266934 201204 201705 PRINCIPAL										BANCO BOGOTA 3									
										ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]									
										25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]									
ORIG:Comprada EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=049 CLAU-PER:000 PRICIPAL																			
-CART CASTIGADA *SFI ADM QNT PA FC 202310 009272659 201102 202012 PRINCIPAL										BANCO BOGOTA 3									
										ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]									
										25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]									
ORIG:Comprada EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=077 CLAU-PER:000 PRICIPAL																			
-CART CASTIGADA *SFI ADM QNT PA FC 202310 006921453 201102 201804 PRINCIPAL										BANCO BOGOTA 3									
										ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]									
										25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]									
ORIG:Comprada EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=077 CLAU-PER:000 PRICIPAL																			



Informando que, las obligaciones identificadas con los números 153266934, 009272659 y 006921453, reportadas por **QNT S.A.S. (ADM QNT PA FC BANCO BOGOTA 3)**, se encuentran registradas ante este operador de la información en estado abiertas, vigentes y como CARTERA CASTIGADA.

Acota que, en el caso particular, la llamada a realizar la comunicación previa era la fuente **QNT S.A.S. (ADM QNT PA FC BANCO BOGOTA 3)**, quien reportó las obligaciones en disputa en estado **ABIERTAS, VIGENTES** y como **CARTERA CASTIGADA**, y no **EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO** toda vez que, en su calidad de operador de la información, se limita a mantener actualizada la información que reposa en su banco de datos y permitir su visualización conforme lo registra la fuente, previo cumplimiento de los requisitos que les son exigibles únicamente a esta, Así mismo recalca que no tiene injerencia en las decisiones que tomen los usuarios respecto de los otorgamientos de créditos y/o servicios.

Por último, solicita la improcedencia de la acción, así mismo como ser desvinculada ya que no ha vulnerado derechos fundamentales aquí alegados.

3. **TRANSUNION (CIFIN)** refiere que, consultada su base de datos encuentra la siguiente información:

Obligación No.	272659
Fecha de corte	31/10/2023
Fuente de la información	QNT SAS
Estado de la obligación	MORA
Fecha inicio mora continua	5/07/2016

Tiempo de mora	14, es decir 730 días o más
----------------	-----------------------------

Obligación No.	921453
Fecha de corte	31/10/2023
Fuente de la información	QNT SAS
Estado de la obligación	MORA
Fecha inicio mora continua	7/07/2016
Tiempo de mora	14, es decir 730 días o más

Obligación No.	266934
Fecha de corte	31/08/2023
Fuente de la información	QNT SAS
Estado de la obligación	MORA
Fecha inicio mora continua	8/07/2016
Tiempo de mora	14, es decir 730 días o más

Relata que, de acuerdo con lo consultado, se tiene que son los datos reportados por la Fuente, y de ello se evidencia que la obligación se encuentra aún en mora



y no han transcurrido aún más de 8 años desde la fecha en que la misma entró en mora para que opere la caducidad del dato negativo, y debido a ello están impedidos para proceder a realizar cualquier eliminación de dato negativo, como quiera que no está cumplido el requisito de Ley para que ello suceda, ello teniendo en cuenta que, las obligaciones pueden ser eliminadas de forma inmediata cuando un dato negativo lleve más de 8 años en mora continua, para que opere la caducidad del dato negativo, cuando se cumpla con la totalidad del tiempo de permanencia y/o cuando la fuente de información lo modifique y/o elimine o por orden judicial, ya que no se encuentran facultados para ordenar algún tipo de prescripción.

Finalmente solicitan ser desvinculados de la acción por no vulnerar derechos aquí alegados.

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, al señor **MAURICIO ESTERLIN GIL** por parte de la entidad **QNT S.A.S.**, al no dar respuesta



clara, precisa y de fondo a la petición incoada por aquel, ni expedir las copias solicitadas, y por no eliminar del reporte negativo ante las centrales de riesgo?

Tesis del despacho: si, en el entendido que no se dio una respuesta integra a cada uno de los interrogantes planteados por el accionado en su escrito de derecho de petición elevado el 22 de octubre de 2023, radicado ante la entidad en debida forma.

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 esquiva 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 elementos iniciales¹- resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre

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.



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.

*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.

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.



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 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

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.

⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-067 de 2007.



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:

“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,

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-527 de 2000.



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

El tutelante considera vulnerado su derecho fundamental de petición, además el habeas data, por parte de **QNT S.A.S.**, toda vez que a la fecha de presentación de esta acción constitucional, no se había dado respuesta íntegra a la solicitud elevada ante aquella el día 22 de octubre hogaño, 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 25 y 26 del Archivo No. 002 del expediente digital *“Demanda”*, copia de la petición que dio origen a la presente acción constitucional, impetrada ante la entidad accionada **QNT S.A.S.**, la cual se encuentra debidamente relacionada en el acápite de hechos de la presente providencia, de las cuales se avizora que, el 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, así como la expedición de las copias atinentes a dicha notificación y la eliminación del reporte negativo.

No obstante lo detallado, ha de recalcarse que, **QNT S.A.S.**, allegó contestación de la presente acción constitucional en la cual informa que, en efecto, el 23 de agosto de 2023 se recibió en sus canales de atención al usuario, requerimiento por parte del señor **ESTERLING GIL**, el cual fue debidamente contestado de manera clara punto por punto y explicando de fondo cada una de sus peticiones, y por tanto, **NO ES CIERTO** que se esté violando el Derecho Fundamental de Petición como aquel lo manifiesta; así mismo puntualizó que, a la fecha, existe un reporte ante las centrales de información, toda vez que no se ha realizado el pago de las obligaciones No.****6934, No.***2659 y No.*** 1453 adquiridas con el Banco de Bogotá, razón por la cual no fue posible acceder al petitum de eliminación del reporte, puesto que se le explicó de manera clara y de fondo la razón por la cual no era viable la eliminación del reporte negativo en las centrales de riesgo.

Aunado a lo anterior, puso en conocimiento que entre el **BANCO DE BOGOTÁ** y el **PATRIMONIO AUTÓNOMO FC - CARTERA BANCO DE BOGOTÁ III - QNT**, el día 09 de mayo de 2022, se celebró un Contrato Marco de Compraventa de Cartera de consumo y otros créditos y a su vez, entre el **PATRIMONIO AUTÓNOMO** y la **SOCIEDAD QNT S.A.S.**, se suscribió un Contrato de Administración Integral de Cartera, con el fin de que ésta se encargara de la gestión y recaudo de los dineros provenientes de dichas acreencias, aclarando que no realizó un nuevo reporte ante



las centrales de riesgo para el actor, ya que solo dio continuidad al reporte inicial realizado por el **BANCO DE BOGOTÁ**, puesto que la entidad adquirió las obligaciones hoy en mora, a través de una compra de cartera en calidad de comprador de buena fe, aduciendo también que la indebida notificación a la que hace referencia el aquí citado, no tiene cabida, ello en el entendido que al momento de realizar la cesión de una obligación se debe notificar de dicha situación al deudor, por lo cual, el día 09 de mayo de 2022, inició el proceso de gestión de cesión de crédito, y se envió una nueva notificación, en los términos de la Ley 1266 de 2008, la cual le fue notificada enviando por medio de mensaje de texto al número de celular registrado en la base de datos, de la siguiente manera:

Bogotá D.C., 11 de Mayo de 2022

Señor(a)
ESTERLIN GIL MAURICIO

Asunto: Notificación Cesión Crédito.
Ref: Créditos No 153266934, 4506680009272659, 5396120006921453

Con esta comunicación, nos permitimos notificar que el Patrimonio Autónomo FC - Cartera Banco de Bogotá III - QNT ha adquirido una cartera de consumo, créditos libre inversión, libranzas, tarjeta de crédito, créditos rotativos y otros créditos a BANCO DE BOGOTÁ el 09 de Mayo de 2022, por lo cual, con esta comunicación damos cumplimiento a los requisitos legales pertinentes.

En QNT, creemos que las personas merecen una segunda oportunidad. Queremos que alcancen sus sueños y metas. Por esto nos dedicamos a hacer las cosas de manera diferente:

- Confiamos en usted
- Refinanciamos sus deudas para que pueda pagarlas a su ritmo
- Le otorgamos nuevos créditos
- Premiamos sus esfuerzos y lo impulsamos a seguir adelante

Somos los únicos en Colombia que ofrecemos la **Rebancarización. Un proceso positivo y estimulante que le permitirá volver al sistema financiero.**

¡Lo invitamos a que conozca los planes y beneficios que hemos diseñado exclusivamente para usted!

Puede conocer los planes y beneficios diseñados para usted por parte de QNT S.A.S en el siguiente link:

Oferta personalizada

En cumplimiento de la Ley de Habeas Data, el correspondiente reporte de su obligación continuará realizándose ante las Centrales de Información Financiera a partir de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Si necesita ayuda o tiene alguna duda puede comunicarse con servicio al cliente QNT a través de los siguientes canales:

Página Web:	www.qnt.com.co
Teléfono en Bogotá:	(+601) 2342272
Atención Whatsapp:	322 392 4364
E-mail:	servicioalcliente@qnt.com.co

Horario de Atención: Lunes a viernes 7:00 am a 8:00 pm Sábados 8:00 am a 2:00 pm

¡QNT lo apoya, aconseja y acompaña!

Así mismo adujo que, el accionante firmó los pagarés y carta de instrucciones el día que adquirió el producto en la entidad bancaria, y con su firma autorizó recibir notificaciones por medios electrónicos, y de igual manera con la suscripción de la



firma se transfirieron las autorizaciones y demás otorgadas al **BANCO DE BOGOTÁ**, dándolas al nuevo acreedor.

Ahora bien, una vez analizada la contestación antedicha, se observa que la misma no se encuentra totalmente ajustada, ello en el entendido que no se le brindó respuesta íntegra al actor frente al derecho de petición elevado, ya que si bien es cierto, se dieron explicaciones referentes a la cesión que se suscitó entre la entidad financiera con la cual el actor adquirió productos y la nueva entidad que suscribió el contrato para la gestión de recaudos, y de cómo se llevó a cabo la notificación, también lo es, que frente los 5 interrogantes planteados de manera precisa, no se le brindó la información correspondiente, tomando así cada uno de los ítems formulados para dar una explicación concreta frente a los mismos.

Quiere decir lo anterior que, no se atendió de manera completa el asunto, ya que la respuesta enviada al actor el 14 de noviembre de 2023, la que fue remitida con antelación a la interposición de esta acción, no se encuentra ajustada a cada uno de los interrogantes formulados, por tanto, no se puede tener aquella como una respuesta dada en debida forma, debiendo pronunciarse concretamente frente a cada uno de los cuestionamientos, lo cual no quiere decir que se le dé la razón en lo que está solicitando, sólo significa que se deben atender todas las inquietudes 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 íntegra, oportuna y eficaz la petición elevada por el señor **MAURICIO ESTERLIN GIL**, 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 el accionante aquí citado, es decir, dando respuesta a cada uno de los 05 ítems relacionados en el petitorio que dio origen a esta acción, 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 el peticionario, 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 al 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 el accionante **MAURICIO ESTERLIN GIL**, según las obligaciones registradas identificadas con los números 153266934, 009272659 y 006921453, reportadas por **QNT S.A.S. (ADM QNT PA FC BANCO BOGOTA 3)**, se encuentran en estado abiertas, vigentes y como CARTERA CASTIGADA, 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 del señor **MAURICIO ESTERLIN GIL**, 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 22 de octubre de 2023, expidiendo la documentación pertinente, realizando una explicación precisa a todo lo pretendido por el accionante aquí citado, 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 estos asuntos, de lo cual deberá dar informe a este Despacho.

TERCERO: **NEGAR** la tutela presentada por el señor **MAURICIO ESTERLIN GIL**, 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//

NATHALIA RODRÍGUEZ DUARTE
Juez

Firmado Por:
Nathalia Rodríguez 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: **467a25b5055870d92f9ad851580093f6d5e3b46d4c085ceea887927f77a83b64**

Documento generado en 01/12/2023 10:58:57 AM

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