



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



DISTRITO JUDICIAL DE BUCARAMANGA JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, catorce (14) de abril de dos mil veintiuno (2021).

Radicado No. 68001-4003-020-2021-00195-00

FALLO

Constituye objeto de la presente decisión, la acción de tutela instaurada por la señora **LEDYS YOHANA MALDONADO SUAREZ** contra **BANCO DE BOGOTA S.A.**, por la presunta violación a su derecho fundamental al buen nombre y habeas data.

HECHOS

Manifiesta la parte accionante que, en el año 2011, adquirió un crédito con el **BANCO DE BOGOTA S.A.**, que lo pagaba puntualmente, pero por una crisis económica, dejó de cancelar las cuotas, razón por la cual del banco la llamaron para realizar un acuerdo de pago, el cual fue firmado el 24 de noviembre de 2012, para cancelar el crédito No. 84951007104 en 4 cuotas por valor cada una de \$4'788.188, para un total de \$19'152.752.

Los pagos realizados se hicieron a la cuenta de recaudo nacional No. 00078175 del **BANCO DE BOGOTA**, en los meses de noviembre de 2012 a marzo de 2013.

Señala también que el paz y salvo del crédito se demoraba según el banco, y que lo harían llegar al domicilio, sin embargo, se trasladó a vivir a un pueblo y se desentendió del asunto; pero un año después, se encontró con una vecina del edificio donde vivía antes, quien le entregó correspondencia donde habían cuentas de cobro del **BANCO DE BOGOTA**, por lo que se trasladó al banco a pedir explicaciones y allí la remitieron donde un abogado porque el crédito estaba en proceso judicial, a dicho abogado le entregó los originales de los pagos para que le ayudaran con su situación, éste le dijo que le ayudaría pero que se demoraba en aclarar la situación.

La accionante regresó a su pueblo y cuando regresó a la oficina del abogado, ésta ya había sido trasladada, se acercó nuevamente al banco y le dijeron que aún seguía con la deuda, por lo que presentó un escrito para que le solucionaran la situación de su crédito, y para que le entregaran un paz y salvo, dejando sus datos personales.

Agrega además, que la han llamado acosándola para que pague, que la van a embargar, también le llegó una notificación judicial del proceso judicial que seguía andando, y donde el abogado reportó como abonos los pagos realizados



desconociendo el acuerdo de pago; que estaba reportada en datacredito con la deuda vigente, sin la posibilidad de hacer otro crédito por el reporte negativo, cayendo en una crisis financiera que la llevó a perder el apartamento que tenía por leasing con Davivienda y a entrar en un proceso de insolvencia.

Aduce la accionante que desde el año 2020, le han estado llegando mensajes de WhatsApp y correos electrónicos por parte de una agencia externa del **BANCO DE BOGOTA S.A.**, donde le señalan que adeuda \$45'000.000, allí expuso su situación y le mencionaron que debía los intereses del acuerdo de pago realizado, razón por la cual presentó petición el 21 de enero de 2021 ante la accionada explicando su situación y como respuesta recibió que el acuerdo de pago no era legible y que debía enviar copia de los pagos correspondientes.

Expresa también que está en situación de liquidación patrimonial para tratar de solucionar su situación con sus acreedores, sin embargo, aparece el **BANCO DE BOGOTA S.A.** como acreedor con un crédito que ya canceló, y sin haberse atendido sus reclamos ante el banco.

PETICIÓN

En concreto, solicita la accionante que se le tutele el derecho fundamental al buen nombre y al habeas data, transgredido por **BANCO DE BOGOTA S.A.**, y en consecuencia, se le ordene a que rectifique y reporte el pago total del crédito No. 84951007104 o lo que aparezca bajo su número de cédula, que se expida paz y salvo respecto a su obligación, que elimine los reportes negativos de las centrales de riesgo y que dichas centrales eliminen la información negativa.

TRAMITE

Mediante auto de fecha 25 de marzo de 2021¹, se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela, y notificar a las partes en legal forma, la cual se surtió mediante mensaje a través de correo electrónico.

RESPUESTA DEL ACCIONADO

BANCO DE BOGOTA S.A., no rindió el informe que le fue requerido en el término que le fue otorgado.

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. 5º del Decreto 2591 de 1991.

¹ Folio 20 y 21 digital.



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

¿Se vulnera el derecho fundamental del buen nombre y habeas data a la accionante, por parte de **BANCO DE BOGOTA S.A.**, al no haberse registrado el pago total de la obligación por ella adquirida y al no haberse reportado dicho pago a las centrales de riesgo?

2. FUENTES LEGALES Y JURISPRUDENCIALES

a. Habeas data

Respecto al derecho al Habeas Data, debe señalarse 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.”²

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 por 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”³.

b. 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 del 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.

² Corte Constitucional, Sentencia T-067 de 2007.

³ Corte Constitucional, Sentencia T-527 de 2000.



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 jurisprudenciales⁴ que en su momento se aplicaron para determinar, en 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 No 1266 “por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones” 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 regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los Bancos de Datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.”

La Corte en desarrollo del control automático de constitucionalidad de la mencionada ley, expidió la Sentencia C-1011 de 2008⁵, 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 modo.

Destacó 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

⁴ “Ver entre otras SU-082 de 19995, SU-098 de 1995, T-798 de 2007 M.P. Jaime Córdoba Triviño”

⁵ “Magistrado Ponente Dr. Jaime Córdoba Triviño.”



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 había establecido un término de caducidad equivalente al de prescripción ordinaria que es de diez años.

Así pues, la Corte, en la 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.

Respecto a ésta última forma de extinción de obligaciones, la Corte precisó que una vez culmine el término de prescripción de las acciones cambiarias empezará a correr el término reconocido para la prescripción de las acciones civiles ordinarias⁶, es decir, que si una persona permanece en mora en relación con una obligación por más de 10 años se entenderá que la misma se extinguió en virtud de la prescripción. Está Corporación advierte que de no presentarse la suspensión o interrupción de la prescripción, ésta se empieza a contar a partir del momento en que se hace exigible la obligación y una vez se extinga por esta causa se empezará a contar el término de la caducidad de la información negativa reportada en las centrales de riesgo, el cual, como se ha señalado, tiene un periodo de permanencia de 4 años. (Subraya fuera del texto).

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

⁶ “Artículo 8° de la Ley 791 de 2002. El artículo 2536 del Código Civil quedará así: // “El artículo 2536: La acción ejecutiva por cinco (5) años y la ordinaria por diez (10). La acción ejecutiva se convierte en ordinaria por el lapso de cinco (5) años, y convertida en ordinaria durará solamente otros cinco (5)”.”



c. 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.

3. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD

Previo a decidir sobre el amparo constitucional solicitado, es menester hacer referencia a la presunción de veracidad, como quiera que el accionado **BANCO DE BOGOTA S.A.** no se pronunciara frente al requerimiento hecho por este Despacho, en virtud de la acción que nos ocupa.

En Sentencia T-1213/05, la Honorable Corte Constitucional señaló:

“2.1 Presunción de veracidad en materia de tutela cuando la autoridad demandada no rinde el informe solicitado por el juez.

El artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquellos no las rinden dentro del plazo respectivo, logrando con ello que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos.”

Teniendo en cuenta que **BANCO DE BOGOTA S.A.** no contestó la acción constitucional pese a encontrarse debidamente notificado⁷, se dará aplicación a la presunción de veracidad, por lo que los hechos expuestos por la demandante respecto a la entidad bancaria, se deben tener como ciertos.

⁷ Fol. 22 – 24 digital.



4. CASO CONCRETO

La parte accionante considera vulnerado su derecho fundamental al buen nombre y al habeas data por parte **BANCO DE BOGOTA S.A.**, toda vez que desde el mes de marzo de 2013, canceló un acuerdo de pago hecho con la entidad financiera respecto al crédito que adquirió con ella, sin que a la fecha esta haya registrado el pago total de su obligación, y por el contrario, actualmente tiene en trámite un proceso judicial para su cobro, no le expide el paz y salvo respectivo y mantiene el reporte negativo en las centrales de riesgo.

De la revisión de los documentos aportados por la parte accionante, se observa a folios 12 y 13 del expediente digital, copia del acuerdo de pago que realizó con el banco accionado, y a folios 17 y 18, la respuesta que dicha entidad entregó a la accionante sin que se atendiera de fondo su reclamación por considerar que el documento aportado era ilegible.

Así las cosas, como quiera que se advierte que en efecto, el accionado **BANCO DE BOGOTA S.A.** no contestó la presente acción, el Despacho dará aplicación a la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, y por consiguiente, tendrá por acreditado que la accionante realizó un acuerdo de pago en noviembre de 2012 para liquidar la obligación adquirida con el accionado, que canceló los pagos acordados y que no se ha registrado el pago total de la obligación ni se ha quitado el reporte negativo en las centrales de riesgo por cuenta de dicha obligación, vulnerando claramente su derecho fundamental al buen nombre y habeas data, pues si bien entró en mora por una situación crítica que afectó su capacidad de pago, logró llegar a un acuerdo con su acreedor, el cual cumplió (pues así se tiene por cierto ante el silencio del Banco) y no obstante acudir en diversas oportunidades al Banco, a través de sus empleados y abogados externos, lo cierto es que no se ha tenido en cuenta ese acuerdo de pago, y los recibos que de buena fe entregó al abogado, fueron tenidos como abono en el proceso ejecutivo que en su contra adelantó el Banco de Bogotá, tal como se aprecia a folio 15 del expediente, donde el 16 de octubre de 2015 se recibe un memorial donde se reportan abonos, en lugar de solucionar de fondo su situación, y frenar la causación de intereses moratorios desde el año 2012 y 2013, mientras estaba cumpliendo los pagos señalados en el acuerdo ya referido.

Todo lo informado anteriormente, respecto al proceso ejecutivo adelantado por la entidad accionada en contra de la señora **LEDYS YOHANA MALDONADO SUAREZ**, incluidos los abonos mencionados, fue corroborado por este Despacho tal y como consta en el informe obrante a folios 30 al 39 del expediente digital, de donde se tiene también, cómo la accionante al iniciar su proceso de reorganización, no incluyó dentro de sus acreedores al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, porque estaba convencida de que dicha situación ya había sido aclarada al entregar los recibos de pago al abogado, y posteriormente se encontró con que a dicho proceso se remitió el proceso ejecutivo que sigue en su contra la entidad bancaria aquí accionada, por



la misma obligación que en el año 2012 había tenido un acuerdo de pago que se cumplió por la deudora.

Es por lo anterior que se tutelaré el derecho fundamental al buen nombre y habeas data, y se ordenará a la accionada que a través de la dependencia correspondiente, registre en su base de datos el pago total de la obligación No. 84951007104 a nombre de la accionante, que expida el paz y salvo respectivo, y que informe este pago a las centrales de riesgo para que actualicen los reportes que se hayan originado a raíz de la obligación antes mencionada, lo anterior en un término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, atendiendo la jurisprudencia en cita párrafos atrás.

Finalmente, se le advierte a **BANCO DE BOGOTA S.A.** 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 autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: Tutelar el derecho fundamental al buen nombre y habeas data de la accionante **LEDYS YOHANA MALDONADO SUAREZ**, respecto de **BANCO DE BOGOTA S.A.**, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: **ORDENAR** a **BANCO DE BOGOTA S.A.** 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, registre en su base de datos el pago total de la obligación No. 84951007104 a nombre de la accionante, que expida el paz y salvo respectivo, y que informe este pago a las centrales de riesgo para que actualicen los reportes que se hayan originado a razón de la obligación antes mencionada, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: **NOTIFÍQUESE** ésta 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.

CUARTO: 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 CUMPLASE

Firmado Por:

**NATHALIA RODRIGUEZ DUARTE
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 020 CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA**

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:

3d41a5a755044b3c44f7ecb298e4eabcd3563f660804a51d33e7539a69df3305

Documento generado en 14/04/2021 11:29:48 AM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**