



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

SENTENCIA DE TUTELA

Bucaramanga, tres (03) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

Procede el despacho a proferir sentencia dentro del presente asunto, a términos del artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, previo los siguientes,

I. ANTECEDENTES

NELLY JOANA PUENTES VARGAS, formuló acción de tutela en nombre propio, por considerar que la sociedad accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, con base en los hechos que a continuación se sintetizan:

- Comenta que, el 4 de agosto de 2021, reportó ante la Policía Nacional de Colombia la pérdida de sus documentos y, que, a raíz de tal extravío, se ha convertido en una víctima de suplantación, siendo reportada en varias ocasiones en centrales de riesgo por incumplimiento de créditos de los que nunca expresó su voluntad de obligarse.
- Refiere además que realizó la respectiva denuncia ante la Fiscalía y por cuya razón, aquella profirió comunicaciones dirigidas a las diferentes empresas por las que fue reportada, en aras de restablecer sus derechos fundamentales y, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Penal.
- Señala que, encontrándose en el trámite para obtener un crédito de vivienda ante el Fondo Nacional del Ahorro, se enteró que se encontraba reportada en las centrales de riesgo por parte de la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., pese a que en ningún momento se le informó sobre la mora en el pago de alguna tarjeta de crédito y así poder ejercer su derecho de defensa frente a una obligación sobre la que nunca expresó su consentimiento y voluntad.
- Indica que, en razón a lo anterior, el 20 de octubre de 2022, se dirigió nuevamente a la Fiscalía General de la Nación, a interponer una denuncia por la aparición de los recientes hechos de suplantación de su identidad, la cual fue radicada bajo el No. 680016000160202265186, aunado a lo cual y de manera paralela, presentó derecho de petición dirigido a TUYA S.A., solicitando copia del contrato que había suscrito a su nombre de manera fraudulenta, la cancelación del mismo por tratarse de un contrato que no cumplía con los

requisitos de validez y además que oficiara a las centrales de riesgo para librar el reporte negativo existente.

- También manifiesta que interpuso una queja a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio por las afectaciones que en su vida crediticia y personal ha causado el reporte negativo por parte de la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., organismo que remitió del mismo a ésta última entidad.
- Por otro lado, destaca que la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de Bucaramanga, mediante los oficios AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002, con fecha del 11 de enero de 2023, solicitó al Representante Legal Almacenes Éxito – Carulla, en aplicación del contenido del artículo 22 de Código de Procedimiento Penal, restablecer su derecho fundamental al habeas datas y en consecuencia de ello, realizar los ajustes administrativos que correspondan para que sea borrada como titular del contrato y eliminar cualquier reporte negativo que se hubiere impartido a las centrales de riesgo por operaciones derivadas de dicha obligación.
- Alega que en virtud de que la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. hizo caso omiso a la orden proferida por la Fiscalía, el 21 de marzo de 2023, presentó nuevamente derecho de petición solicitando el cumplimiento de la decisión de la Fiscalía, así como también la extinción del contrato que se encuentra suscrito a su nombre, frente a lo cual, el siguiente 22 de marzo se le indicó lo siguiente: “En atención a la solicitud realizada a través de nuestros medios de contacto, nos permitimos informarle muy respetuosamente que, procedimos a realizar las validaciones correspondientes encontrando que ya tienes un caso en gestión, pedimos disculpas por el tiempo de espera, indicándole nuevamente que dicha petición está a cargo de nuestro equipo, el cual le brindará una respuesta a través del radicado CAS-5747771-S1Z1J0”.
- Afirma que, a la fecha de presentación de la demanda de tutela, no ha obtenido respuesta completa a sus peticiones en tanto que la accionada se limita a responder que el caso está en estudio, que es necesario la remisión de unos documentos que considera personalísimo, tales como firmas con ambas manos y huellas del dedo índice en hoja blanca, generándole temor el envío por no ser esa entidad una autoridad judicial.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce la accionante que la sociedad accionada se encuentra vulnerando sus derechos fundamentales de petición, debido proceso, honra, buen nombre y habeas data, por lo que solicita ordenar a la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., cumplir la decisión proferida por la Fiscalía 01 de intervención temprana de la ciudad de Bucaramanga, mediante los oficios AUITA: 20410-03-01-01-001 y AUITA: 20410-03-01-01-002 y, en consecuencia de ello, proceder a oficiar a las centrales de riesgo a fin de eliminar el reporte negativo que se hubiere impartido por operaciones derivadas del servicio que en ningún momento adquirió con esa entidad.

III. ACTUACION PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida en providencia del 19 de abril del año en curso, en la cual se dispuso notificar a la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. y vincular de oficio a EXPERIAN COLOMBIA .S.A. – DATA CRÉDITO y CIFIN - TRANSUNIÓN, con el objeto de que se pronunciaran acerca de cada uno de los hechos referidos en el escrito constitucional.

IV. CONTESTACION A LA TUTELA

- **CIFIN – TRANSUNION**

La entidad vinculada precisa que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, así como también que de acuerdo con la ley 1266 de 2008, esa entidad no es responsable del dato reportado, por lo que no le es dable modificarlo, actualizarlo, rectificarlo y/o eliminarlo, sin instrucción previa de la fuente, advirtiendo que la petición que menciona el accionante no fue presentada en esa entidad, lo que configura una falta de legitimación en la causa por pasiva.

De igual manera, informa que según la consulta al historial de crédito de NELLY JOANA PUENTES VARGAS, revisada el 20 de abril de 2023, a las 17:50:37, se encontró información reportada por la entidad COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., por la obligación No. 2395, que figura en MORA, con vector numérico de comportamiento 5, es decir, más de 150 días de mora al corte de 31/03/2023, advirtiendo que las obligaciones pueden ser eliminadas de forma inmediata cuando el dato negativo lleve más de 8 años en mora continua y para que opere la caducidad del dato cuando se cumpla con la totalidad del tiempo de permanencia y/o la fuente de información lo modifique y/o elimine o por orden judicial.

Plantea además la improcedencia del amparo constitucional por existir otros mecanismos de defensa, cuales son: a) formular derecho de petición ante la fuente que origina el reporte o ante el operador de la información, para solicitar la aclaración, corrección o actualización conforme al artículo 16 de la Ley 1266 de 2008; b) reclamación ante la superintendencia financiera (en el caso de las vigiladas por esta entidad), para que esta ordene la corrección, actualización o retiro de los datos personales, de acuerdo al numeral 5 del artículo 17 ibidem y c) Iniciar proceso judicial para debatir la obligación reportada como incumplida, según el numeral 6 del artículo 16 el ordenamiento en comento.

Basado en lo expuesto, solicita su desvinculación de la presente acción de tutela, advirtiendo que, en el evento de concederse total o parcialmente el amparo deprecado, las ordenes deben ser dirigidas a la fuente de información para que efectúe las modificaciones que fije el Despacho y ello le debe ser informado para proceder de conformidad

- **DATA CREDITO – EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

Refiere que los operadores de la información son terceros ajenos a la relación contractual existente entre el titular y la fuente de la información, por tanto, la información que reciben sobre dicha relación comercial es únicamente la proporcionada por la fuente, por lo que los operadores no tienen un deber inmediato de actualización de la información, sino que ésta se surte una vez la fuente comunica alguna novedad.

Frente al caso concreto, refiere que, revisada la historia crediticia de la accionante, el 24 de abril de 2023, a las 10:03 a.m., encontró la obligación identificada con el No. 830603395, reportada por la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., en estado abierto, vigente y marcada como cartera castigada, advirtiendo que dicha información puede variar en cualquier momento por actualizaciones que realice la fuente de información.

En atención a lo anterior, aclara que en su calidad de operador neutral de datos, no tiene ninguna capacidad de conocer la veracidad de las afirmaciones de la parte accionante, pues presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes, es decir, las fuentes, como tampoco modificar de forma autónoma el estado de la obligación; amén de que no es la responsable de absolver las peticiones presentadas por la parte accionante ante las fuentes.

Por lo expuesto, solicita sea desvinculada de la presente acción y adicionalmente se deniegue el proceso frente a la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., pues aquélla la reportó de conformidad con lo establecido en el artículo 3b de la ley estatutaria 1266 de 2008.

- **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

En cuanto a los hechos de la demanda precisa que, en agosto de 2022, aprobó a la accionante un cupo de crédito rotatorio instrumentalizado en una Tarjeta de Crédito Carulla MasterCard Black, identificada con la obligación Nro. 0067, con un cupo actual de \$6.410.000, la cual se encuentra en estado de cartera castigada.

Advierte que teniendo en cuenta que el accionante manifestó una supuesta suplantación de identidad, en aras de iniciar la investigación interna y determinar tal situación se le requirieron los siguientes documentos: 1. cédula legible escaneada a color, ampliada al 200%; 2. foto reciente; 3. huellas de los índices derecho e izquierdo (mínimo dos tomas cada uno), se debe especificar a cuál huella pertenece cada uno al izquierdo o al derecho; 4. nombre completo, en letra pegada (cursiva) y despegada con ambas manos; 5 firma con ambas manos; 6. firma como registra en el documento de identidad; 7. números del 0 al 9 también con ambas manos; y 8. denuncia ante la Fiscalía, que hasta la fecha ello haya tenido lugar; advirtiendo que es necesario que la accionante remita la información por medio del Chat dispuesto en la página web www.tuya.com.co.

Corolario de lo expuesto, solicita declarar la improcedencia del presente amparo y disponer su desvinculación, pues, itera, no ha vulnerado ningún derecho fundamental a la accionante.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la C. P., en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. De la legitimación y procedencia de la acción de tutela

2.1. Legitimación por activa

Determina el artículo 86 de la Constitución Política que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona a fin de reclamar la protección de sus derechos fundamentales. En esta ocasión el señor NELLY JOANA PUENTES VARGAS, actuando en nombre propio, solicita se ampare su prerrogativa constitucional de petición, debido proceso, honra, buen nombre y habeas data, por tanto, se encuentra legitimada.

2.2. Legitimación por pasiva

La COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. es una entidad particular con la cual el accionante se encuentra en un estado de indefensión y que puede amenazar o vulnerar sus derechos fundamentales, por ello, de conformidad con el artículo 42 del Decreto 2591 y la Corte Constitucional se encuentra legitimada como parte pasiva, al imputarle responsabilidad en la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición, debido proceso, honra, buen nombre y habeas data.

De otra parte, las operadoras de información financiera y crediticia DATACREDITO y CIFIN, son entidades cuya función es la de administrar los datos sobre el comportamiento financiero y crediticio de las personas naturales y jurídicas, y es por esta razón que se encuentran legitimadas por pasiva de cara a las pretensiones que encuentran asidero en la prerrogativa constitucional de habeas data.

3. Problema Jurídico

En virtud del contexto fáctico expuesto dentro del caso de marras, para decidir el presente trámite constitucional, se hace imperante plantear y resolver los siguientes problemas jurídicos.

3.1. La COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. vulneró los derechos fundamentales al debido proceso y habeas data de NELLY JOANA PUENTES VARGAS, por no proceder a eliminar el dato negativo informado por el incumplimiento de una obligación que habría sido adquirida suplantando su identidad, conforme a lo informado por la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de Bucaramanga, mediante los oficios AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002, con fecha del 11 de enero de 2023.

3.2. La COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante NELLY JOANA PUENTES VARGAS, respecto a las solicitudes que dice haber elevado ante la precitada entidad el 20 de octubre de 2022 y 22 de marzo de 2023.

4. Marco Jurisprudencial

4.1. De la acción de tutela

El artículo 86 de la Carta Política de Colombia, prevé que toda persona tendrá derecho a presentar acción de tutela, con el fin de reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados, por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o por quien preste servicios públicos.

En términos del artículo 86 constitucional, la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial que permite la protección inmediata de los derechos fundamentales de una persona, cuando la acción u omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares¹, vulnera o amenaza tales derechos constitucionales².

Este mecanismo privilegiado de protección, es, sin embargo, residual y subsidiario.³, en concordancia con el artículo 6to. del Decreto 2591 de 1991, sólo procede la acción de tutela cuando (I) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial en el ordenamiento, caso en el cual la acción de tutela entra a salvaguardar de manera inmediata los derechos fundamentales invocados, o (II) cuando existiendo otro medio de defensa judicial, éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o amenazados,⁴ o (III) cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable⁵ a los derechos fundamentales.

4.2 Del derecho fundamental de petición.

El Art. 23 de la C. N. establece: "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*". Por su parte, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, establece el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas cuando éstos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

¹ En los términos que señala el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

² Corte Constitucional. SU-1070 de 2003. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

³ Ver entre otras las sentencias T-827 de 2003. M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-648 de 2005 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2005.M.P. Álvaro Tafur Gálvis; T-691 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño y T-015 de 2006 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

⁴ Lo que permite que la acción de tutela entre a proteger de manera directa los derechos presuntamente vulnerados.

⁵ Sobre la procedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, resultan relevantes las sentencias C-1225 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-1070 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño; SU-544 de 2001 M.P. Eduardo Montealegre Lynett; T-1670 de 2000 M.P. Carlos Gaviria Díaz, y la T-225 de 1993 en la cual se sentaron la primeras directrices sobre la materia, que han sido desarrolladas por la jurisprudencia posterior. También puede consultarse la sentencia T-698 de 2004. M.P. Rodrigo Uprimny Yepes y la sentencia T-827 de 2003. M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

De igual manera, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1775 de 2015, señala que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo y que cuando no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho plazo, se deberá informar ello al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que emitirá la respuesta.

Lo anterior para significar que mediante este mecanismo se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, información, documentos, consultas, quejas, denuncias y reclamos, e interposición de recursos, entre otras actuaciones y que previa la presentación de una petición ante cualquier autoridad ya sea pública ya privada, en el evento en que ésta no responda o resuelva, el peticionario puede, por medio de la acción de tutela, lograr que el funcionario cumpla con su deber de responder.

Respecto al derecho de petición la jurisprudencia nacional ha señalado:

“(...) Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.”

“(...) Esta Corporación ha precisado que el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, es una garantía fundamental de aplicación inmediata (C.P. art. 85), cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República (C.P. art. 2). De ahí, que el referido derecho sea un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano; sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión. La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información. (...)”⁶

⁶ Corte Constitucional Sentencia T-149 de 19 de marzo de 2013, M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PEREZ

4.3 Requisitos para que proceda el reporte de datos negativos ante las centrales de riesgo financiero de acuerdo con los lineamientos jurisprudenciales posteriores a la expedición de la Ley 1266 de 2008.

De acuerdo con la jurisprudencia de ese momento, la Corte Constitucional decantó que la divulgación de la información debía ser fruto de una autorización expresa y específica proveniente del titular. En ese sentido, en sentencia T-284 de 2008, señaló:

“(...) A juicio de la Corte, el núcleo esencial del habeas data está integrado por el derecho a la autodeterminación informática. Esta Corporación, en sentencias de unificación, consideró que la autodeterminación informática es la facultad que tienen las personas a las cuales se refieren los datos personales, de autorizar su conservación, uso, circulación y permanencia, de conformidad con las regulaciones legales. De igual forma se ha considerado, que la libertad económica puede ser vulnerada, al restringirse indebidamente, en virtud de la circulación de datos que no sean veraces o no estén actualizados, o que no hayan sido autorizados por la persona concernida o por la ley.

*Bajo estos presupuestos el derecho fundamental al habeas data resulta vulnerado cuando la información contenida en el archivo de datos sea recogida de **“manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato (i), sea errónea (ii) o recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente (iii)”***

Como ya se dijo, el artículo 15 Superior dispone que el ejercicio de la actividad de recolección, tratamiento y circulación de datos resulta limitado por las garantías consagradas en la Carta Política. Entonces, con el fin de que aquellas sean salvaguardadas, la jurisprudencia constitucional ha establecido restricciones a la administración de la información personal, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de las entidades administradoras, de los usuarios y de los titulares. Por ello en la sentencia T-729 de 2002, esta Corporación consideró lo siguiente:

“Para la Sala, reiterando la Jurisprudencia de la Corte, el proceso de administración de los datos personales se encuentra informado por los principios de libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación, finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad”.

De conformidad con la citada sentencia, el principio de libertad consiste en que “los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo y expreso del titular, de tal forma que se encuentra prohibida la obtención y divulgación de los mismos de manera ilícita (ya sea sin la previa autorización del titular o en ausencia de mandato legal o judicial)”.

Entonces, la Corte ha establecido que las personas antes de ser reportadas tienen el derecho y las entidades el deber de solicitar la autorización del titular del dato.

Al respecto en la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte dijo:

*“La facultad de reportar a quienes incumplan las obligaciones por ellos contraídas, tiene como base fundamental y punto de equilibrio, la autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información, pues al fin y al cabo, los datos que se van a suministrar conciernen a él, **y por tanto, le asiste el derecho, no sólo a autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos, cuando a ello hubiere lugar.** (Negrillas fuera del texto original).*

“Autorización que debe ser expresa y voluntaria por parte del interesado, para que sea realmente eficaz, pues de lo contrario no podría hablarse de que el titular de la

información hizo uso efectivo de su derecho. Esto significa que las cláusulas que en este sentido están siendo usadas por las distintas entidades, deben tener una forma y un contenido que le permitan al interesado saber cuáles son las consecuencias de su aceptación”.

En efecto, el derecho al habeas data resulta afectado cuando los administradores de la información recogen y divulgan hábitos de pago sin el consentimiento de su titular o cuando aun existiendo la autorización para el reporte, se niegan a la actualización y rectificación del dato, teniendo derecho a ello, las personas afectadas.

En relación con estos temas, en la Sentencia T-592 de 2003, la Corte expresó que el consentimiento del titular de la información sobre el registro de sus datos económicos en los procesos informáticos, debe estar aunado a la necesidad de que aquel cuente con oportunidades reales para ejercer sus facultades de rectificación y actualización durante las diversas etapas de dicho proceso, ya que resultan esenciales para salvaguardar su derecho a la autodeterminación informática. (...).”

4.4 La procedencia de la acción de tutela para invocar la protección del derecho fundamental al habeas data.

Como ya se indicó, la naturaleza de la acción de tutela es subsidiaria frente a otros mecanismos de defensa judicial, razón por la cual sólo procederá en caso de que la vía ordinaria carezca de idoneidad para la protección del derecho invocado.

Específicamente en el caso de la procedencia de la acción de tutela para invocar el amparo del derecho fundamental al habeas data, la Corte ha fijado como requisito previo que el peticionario haya acudido a la entidad correspondiente para corregir, aclarar, rectificar o actualizar la información que se tenga de él, conforme se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6° del Decreto 2591 de 1991,⁷ teniendo en cuenta que el artículo 15 de la Ley 1591 de 2012 fija un procedimiento y los términos perentorios para el trámite del reclamo.

En este mismo sentido, el numeral 6° del literal II del artículo 16 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021, preceptúa: “Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida (...)”

Es decir que la acción de tutela es el mecanismo procedente para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data contra un particular, cuando se verifica que el peticionario elevó la correspondiente solicitud de aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato ante la entidad correspondiente.

Sobre el particular, en Sentencia T-143 de 2022, la Corte Constitucional reitero lo siguiente:

“(...)53. En lo que respecta a la reclamación del titular del dato ante el responsable y/o encargado del tratamiento, la Sala resalta que esta fue diseñada por el Legislador estatutario como un mecanismo de protección que asegura una respuesta eficaz cuando se pretenda hacer efectivos, entre otros, la rectificación, actualización, corrección, oposición y supresión, y en general, otras dimensiones del derecho de

⁷ Ver, entre otras, las sentencias T-421 del 26 de junio de 2009 y T-142 del 26 de febrero de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa; T-164 del 8 de marzo de 2010. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

habeas data . En efecto, nótese que el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 fija un procedimiento sumario y términos perentorios para el trámite del reclamo, así: (i) la reclamación debe incluir la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y los documentos necesarios que lo sustenten; (ii) la autoridad debe requerir al solicitante si el reclamo está incompleto para que lo subsane en un término de 5 días y si transcurridos 2 meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo; (iii) si la autoridad no es competente para tramitar el reclamo debe remitirlo al competente e informar al titular; (iv) si el reclamo está completo, junto al dato se debe incluir la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a 2 días hábiles, que debe mantenerse hasta tanto el reclamo se decida; (v) el reclamo se debe decidir en un término máximo de 15 días, pero si no es posible resolverlo en este término, se debe informar al reclamante .

54. Refuerza la idoneidad y eficacia de este mecanismo lo dispuesto en el artículo 16 de la ley estatutaria en cita, de acuerdo con el cual sólo se podrá elevar queja ante la SIC como la autoridad de protección del dato, una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento. En la sentencia C-748 de 2011, la Corte encontró ajustada a la Constitución esta medida al considerar que "permite al titular del dato agotar las instancias correspondientes de una forma lógica, dado que no tiene sentido acudir al órgano de protección del dato para que active sus facultades de vigilancia, control y sanción, por señalar solo algunas, en relación con el responsable o encargado del dato, cuando éste ni siquiera conoce las pretensiones del titular y no ha tenido la oportunidad de decidir si le asiste o no razón, porque no ha hecho uso de los mecanismos para consulta y reclamo que debe implementar todo responsable y encargado del tratamiento, según los artículos 17 y 18, literales k) y f), respectivamente".

55. En esa misma dirección, en la referida sentencia la Corte continuó refrendando la validez constitucional de la reclamación prevista en el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y su agotamiento como requisito de procedibilidad para acudir ante la SIC (art. 16), por dos razones que, por su pertinencia para el análisis de la subsidiariedad en el caso en concreto, se traen a colación. Primero, el reclamo ante el responsable y/o encargado del tratamiento, como condición de acceso ante la SIC, no riñe con la Constitución, porque "la mayoría de deberes que el legislador le fijó a cada uno de estos sujetos se fundamenta en el hecho de que el titular del dato acuda ante ellos para la efectiva protección de sus derechos". Segundo, es proporcional y razonable calificar dicho reclamo como un requisito de procedibilidad, por cuanto "(i) no fija términos o plazos irrazonables para que los agentes del tratamiento respondan las consultas y reclamos," y "(ii) se regula con detalle el procedimiento a seguir, lo que le garantiza al titular del dato que para obtener la respuesta a una consulta o a un reclamo, el sujeto requerido no podrá ponerle trabas que impidan el ejercicio de su derecho, y en el evento en que así suceda, pues ello será suficiente para acudir ante la autoridad de protección del dato." Todo lo anterior, advirtió la Corte en la sentencia C-748 de 2011, "sin perjuicio de acudir a la acción de tutela como mecanismo judicial de protección del derecho fundamental al habeas data".

56. Agotado el requisito de procedibilidad de que trata el artículo 15 del cuerpo normativo bajo estudio, ya sea por la respuesta negativa o la falta de pronunciamiento del responsable o encargado dentro de los términos previstos en la ley, el titular del dato o sus causahabientes pueden solicitar a la SIC que, en calidad de autoridad de protección de datos y a través de su Delegatura de Protección de Datos Personales (art. 19), inicie la investigación del caso en contra de la autoridad pública o particular, por la presunta violación de los principios de tratamiento de datos personales, incumplimiento de los deberes de los responsables o encargados, y en general, desconocimiento de las disposiciones de la ley precitada (arts. 21, lit. b, y 22).

57. Surtido el procedimiento contemplado en el Título III de la Ley 1437 de 2011 , la Delegatura profiere una decisión administrativa, por medio de la cual, entre otras cosas, puede (i) adoptar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de habeas data (art. 21, lit. b, en concordancia con art. 22); y/o (ii) ejercer sus potestades sancionatorias contra la persona de naturaleza privada (art. 23, parágrafo), si hubiere

lugar a ello. En el supuesto de que el infractor sea una autoridad pública, remitirá la investigación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva (art. 23, parágrafo).

58. En punto al tipo de medidas que puede ordenarle la autoridad de protección de datos a la autoridad pública, la Delegatura informó en sede de revisión ante la Corte que, aun cuando no cuenta con facultades de policía administrativa cuando la norma es vulnerada por una entidad de naturaleza pública, en todo caso, conserva frente a ellas las funciones señaladas en el artículo 21 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, razón por la cual, puede ordenarles, entre otras cosas, el acceso, la rectificación, actualización y supresión de los datos personales que esté tratando. La muestra de ello, de acuerdo con la información aportada por la Delegatura, es que la SIC ha impartido al menos 105 órdenes administrativas a entidades públicas nacionales, departamentales y municipales relacionadas con el deber de seguridad consagrado en la ley estatutaria .

59. A partir de lo anterior, es dado colegir que la reclamación ante el responsable o encargado del tratamiento, así como el subsiguiente procedimiento administrativo dispuesto ante la Delegatura de Protección de Datos Personales de la SIC, son mecanismos dotados de idoneidad y eficacia para la protección de los contenidos adscritos al derecho de habeas data.

60. No obstante, advierte la Sala que estos no son los únicos medios para conseguir tal cometido, pues la acción de tutela está instituida, en esencia, para la protección de los derechos fundamentales, entre ellos, el habeas data y las garantías de la misma raigambre que están estrechamente relacionadas con este (intimidad, buen nombre, entre otros). Por ello, en el examen del requisito de subsidiariedad, le corresponde al juez constitucional determinar cuándo el titular del dato debe acudir a uno u otro mecanismo. Para tal efecto, la Sala estima que al menos deben tenerse en consideración los siguientes postulados.

(i) La presentación de la reclamación ante el responsable o encargado del tratamiento de datos, en los términos del artículo 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012, es una condición sine qua non para que el titular del dato o su causahabiente pueda acudir ante la autoridad de protección de datos. Para la Corte es así, porque “no tiene sentido acudir al órgano de protección del dato para que active sus facultades de vigilancia, control y sanción, por señalar solo algunas, en relación con el responsable o encargado del dato, cuando éste ni siquiera conoce las pretensiones del titular y no ha tenido la oportunidad de decidir si le asiste o no razón”.

(ii) Bajo esa misma lógica, la jurisprudencia constitucional ha extendido la aplicación del anterior requisito de procedibilidad al ejercicio de la acción de tutela. **En concreto, ha determinado que “la solicitud, por parte del afectado, de la aclaración, corrección, rectificación o actualización [o supresión] del dato o de la información que se considera errónea, previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional, constituye un presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela.”** Si este no se acredita, se impone en consecuencia la declaratoria de improcedencia de dicha acción. (...)” (negritas y resaltado fuera del texto original).

5. Del Caso en concreto

Sea lo primero acotar, a efectos de dar respuesta al primer problema jurídico, que conforme quedó expuesto en el marco jurisprudencial, el derecho al habeas data se refiere a la facultad que tienen las personas, de autorizar la conservación, uso, circulación y permanencia, de sus datos personales de conformidad con las regulaciones legales, de manera que conforme a lo expuesto resulta vulnerado cuando la información contenida en el archivo de datos sea recogida de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, sea errónea o recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular que no susceptibles de ser conocidos públicamente y la misma

se divulgue sin el consentimiento del titular, o cuando existiendo no se otorga la posibilidad de actualización y rectificación del dato, teniendo derecho a ello las personas afectadas, por ende, el juez constitucional debe verificar en cada caso concreto tales supuestos de hechos, para determinar si existe o no conculcación.

Conforme a lo expuesto y de cara al caso en estudio, se observa que la accionante dirige su pretensión a que se elimine el reporte negativo que se encuentra registrado en las centrales de riesgo en su contra y que haya sido reportado por la aquí accionada, bajo el supuesto fáctico de lo ordenado por la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de Bucaramanga, mediante los oficios AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002, con fecha del 11 de enero de 2023, a través de los cual en aplicación del contenido del artículo 22 del C.P.P, dispuso restablecer el derecho de NELLY JOANA PUENTES VARGAS realizando los ajustes administrativos que correspondieran para que el aquélla fuera borrada como titular del contrato y eliminada de cualquier reporte negativo que hubiere impartido a las centrales de riesgo, siendo entonces desde ésta perspectiva que se analice la vulneración del derecho fundamental de habeas data, más no alguno acerca de si se notificó en debida forma previo al reporte, o si se dio o no consentimiento para el mismo, ya que tales circunstancias no son alegadas por la actora.

Pues bien, este despacho, de la documental allegada como soporte probatorio con el libelo introductorio, visibles a folios 12 y 13 contenidos en el pdf. "001EscritoAnexostutela" del expediente digital, observa en efecto los oficios AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002, con fecha del 11 de enero de 2023 dirigidos al Representante legal Almacenes Éxito – Carulla, con asunto restablecimiento del derecho y, con el objeto señalado por la accionante, véanse:

Número de oficio: AUITA:20410-03-01-01-001

SEÑOR;
REPRESENTANTE LEGAL ALMACENES ÉXITO – CARULLA.
CARRERA 48 No 32B SUR 139, ENVIGADO, ANTIOQUIA

ASUNTO: RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO

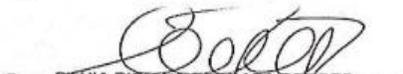
Me permito informar a usted que dentro de la carpeta seguida con el número de SPOA No. **680016000160202265186** este despacho dispuso que:

1. En aplicación del contenido del artículo 22 del C. de PP., se solicitará a la empresa proceda a restablecer el derecho del (la) señor (a) **NELLY JOANA PUENTES VARGAS** identificado(a) con cédula número '1057590280' Realizando los ajustes administrativos que correspondan para que el (la) denunciante sea borrado (a) como titular del contrato, el cual ha desconocido, y eliminando cualquier reporte negativo que se hubiere impartido a las centrales de riesgo por operaciones derivadas de dicho servicio.

2. Informar a la empresa **ALMACENES ÉXITO-CARULLA** a través de su representante legal, no solo el deber de adelantar el trámite señalado en el numeral 1º, sino igualmente el derecho que tiene de querrellar dentro del tiempo legal por el delito que inicialmente pusiera en conocimiento del señor denunciante. Se entiende que el término de caducidad de la querrela empezó a regir el día en que se presentó la reclamación de desconocimiento del servicio.

Lo anterior, para los fines pertinentes.

ATENTAMENTE,


SILVIA BIBIANA PEDRAZA TORRES
Fiscal 01 Seccional – GATÓD

Número de oficio: AUITA:20410-03-01-01-002

SEÑOR;
REPRESENTANTE LEGAL ALMACENES ÉXITO – CARULLA.
CRA 43A No 1 SUR-188 OFC 709 EDF TORRE EMPRESARIAL DAVIVIENDA /
MEDELLIN.

ASUNTO: RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO

Me permito informar a usted que dentro de la carpeta seguida con el número de SPOA No. **680016000160202265186** este despacho dispuso que:

1. En aplicación del contenido del artículo 22 del C. de PP., se solicitará a la empresa proceda a restablecer el derecho del (la) señor (a) **NELLY JOANA PUENTES VARGAS** identificado(a) con cédula número '1057590280' Realizando los ajustes administrativos que correspondan para que el (la) denunciante sea borrado (a) como titular del contrato, el cual ha desconocido, y eliminando cualquier reporte negativo que se hubiere impartido a las centrales de riesgo por operaciones derivadas de dicho servicio.

2. Informar a la empresa **ALMACENES ÉXITO-CARULLA** a través de su representante legal, no solo el deber de adelantar el trámite señalado en el numeral 1º, sino igualmente el derecho que tiene de querrellar dentro del tiempo legal por el delito que inicialmente pusiera en conocimiento del señor denunciante. Se entiende que el término de caducidad de la querrela empezó a regir el día en que se presentó la reclamación de desconocimiento del servicio.

Lo anterior, para los fines pertinentes.

ATENTAMENTE,


SILVIA BIBIANA PEDRAZA TORRES
Fiscal 01 Seccional – GATÓD

En esas condiciones, se puede colegir que, a la aquí accionada COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., no le ha sido dirigido oficio alguno por parte de la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de Bucaramanga, con el propósito señalado en apartados anteriores, esto es, realizar los ajustes administrativos que correspondientes para que la denunciante NELLY JOANA PUENTES VARGAS sea borrada como titular del contrato y eliminado cualquier reporte negativo que se hubiere impartido a las centrales de riesgos por operaciones derivadas de dicha obligación, habida cuenta que para tal efecto se ofició a entidad diferente, a saber, ALMACENES ÉXITOS CARRULLA, sin que pueda pensarse que por hacer parte del mismo grupo empresarial pueda entenderse que son una misma persona jurídica, tan es así, que auscultado el certificado de existencia y representación de la accionada, se tiene como dirección de notificaciones la Calle 4 SUR 43 A 109 PISO 3 de Medellín – Antioquía, ubicación diferentes a las impuesta en las comunicaciones aludidas.

De manera que es evidente que no se puede imputar responsabilidad a la accionada y que se abra paso la pretensión referente a la eliminación de reporte ante las centrales de riesgo con fundamento en el incumplimiento por parte de aquella en lo ordenado por la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de Bucaramanga dentro de la carpeta seguida con el número de SPOA 680016000160202265186, ya que, se itera, no le ha sido remitido y, menos aún, recepcionado comunicación que así se lo ordene y, por tanto, no puede exigírsele a aquella responsabilidad alguna, pues no existe prueba, o al menos no se acreditó en el diligenciamiento, que tal disposición le hubiere sido impartida a COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

Y si bien este juzgador no desconoce que mediante escrito fechado 21 de marzo de 2023, presentó derecho de petición ante COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA, solicitando el cumplimiento a la decisión proferida por la Fiscalía 01 de Intervención Temprana de la ciudad de Bucaramanga, mediante los oficios AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002 y la eliminación del reporte negativo por cuanto afirma fue suplantado, tampoco que tales comunicaciones le resulten vinculantes por las razones dichas en el apartado anterior, esto es, itérese, que los mismos no iban dirigidos a esa entidad propiamente dicha y que no obra en el diligenciamiento el medio de convicción emanado por la autoridad competente donde se determine que efectivamente la suplantación alegada tuvo lugar, por tanto, tales comunicaciones y la simple afirmación de suplantación no son suficientes para tutelar el derecho de habeas data solicitado.

Sumado a lo anterior, no se puede pretender que, por este procedimiento constitucional, se persiga el cumplimiento de resoluciones u ordenes impartidas por una autoridad judicial, ya que la misma no ha sido diseñada para tal fin, puesto tal pretensión desconoce la naturaleza misma de la acción y menos aún impartir ordenes con supuestos que no corresponden al resorte de juez de tutela, si no de la autoridad competente con base en el material probatorio recaudado en un escenario natural, en este caso, a la Fiscalía 01 de Intervención Temprana de Bucaramanga, quien a solicitud de la interesada, le corresponde librar el oficio a COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA, comunicando lo por él dispuesto en la investigación que ante ella se surte.

Según lo expuesto, será del caso no acceder a la pretensión de protección de debido proceso, honra, buen nombre y habeas data y así se anunciará en la parte resolutive de esta decisión.

Continuando con el derrotero propuesto, concretamente respecto del segundo problema jurídico formulado y, que refiere a que la señora NELLY JOANA PUENTES VARGAS, presentó derecho de petición ante COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. el 20 de octubre de 2022 y 22 de marzo de 2023, se evidencia del acervo probatorio copia de los mismos y, si bien no se observa constancia alguna que determine la recepción de aquéllas, ya física, ya virtual, su presentación si puede inferir debido a la respuesta otorgada a la primera de dichas solicitudes por parte de la defensoría del consumidor financiero de la aquí accionada el 20 de noviembre de 2022 y a la contestación a la segunda el 22 de marzo hogaño, siendo así, claro, que la pasiva tiene pleno conocimiento de las mismas y ello es tal claro que en la respuesta ofrecida dentro del presente trámite aquélla no negó las afirmaciones del accionante en ese sentido y por el contrario, indicó que a la señora NELLY JOANNA PUENTES VARGAS se le solicitó una serie de documentos para inicie la investigación interna y determinar si existía suplantación, si que a la fecha se los hubiere presentado.

Teniendo claridad acerca de la radicación de los derechos de petición impetrados por la actora, es necesario analizar si las respuestas ofrecidas por la accionada COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. lo fueron de fondo, de forma clara, concreta y congruentes a lo solicitado por NELLY JOANA PUENTES VARGAS.

Así las cosas, se observa a folio 21 contenido en el pdf. "001EscritoAnexostutela" del expediente digital, la petición calendada 20 de octubre de 2022, con el fin de obtener *"copia del contrato, videos de la persona que saca la tarjeta, cancelación de la cuenta, exoneración de pagos y adicional solicito a CARULLA TUYA me liberen de algún posible reporte que pueda tener en data crédito en las centrales de riesgo ya que esto me está perjudicando personalmente, adicionalmente generarme alertas por suplantación y evitar cobros jurídico pre jurídicos"*, destacando que si bien se encontraba dirigido a CARULLA TUYA, lo cierto es que fue contestado por la defensoría del consumidor financiero de TUYA S.A., en los siguientes términos, ver folio 22 ibidem:

En atención a la solicitud presentada ante esta Defensoría, nos permitimos manifestarle que dimos traslado de la misma a la entidad, quien una vez realizó las validaciones pertinentes nos informó que de acuerdo a su solicitud remitió los documentos como Solicitud de crédito y Pagaré firmados al momento de acceder al crédito, los cuales le adjuntamos a la presente comunicación para su validación.

Asimismo, la entidad indicó que la firma de dichos documentos es electrónico; por lo tanto, en caso de desconocer la vinculación al producto Tarjeta Carulla Gold Mastercard, es necesario que remita a la entidad los siguientes documentos:

- Cedula legible escaneada a color, ampliada al 200%
- Foto reciente
- Huellas de los índices derecho e izquierdo (mínimo dos tomas cada uno), se debe especificar a cuál huella pertenece cada uno al izquierdo o al derecho.
- Nombre completo, en letra pegada (cursiva) y despegada con ambas manos.
- Firma con ambas manos.
- Firma como registra en el documento de identidad
- Números del 0 al 9 también con ambas manos.
- Denuncia ante la fiscalía.

De lo anterior, la entidad señaló que la información puede ser enviado al correo electrónico atencionrequerimientos@tuya.com.co, esto con el fin de continuar con el estudio acerca de la suplantación en la vinculación

Ante la anterior respuesta, esta instancia considera que, si bien la misma no fue de fondo en lo que toca con la eliminación del dato negativo, por cuanto no accedió a ello, pero tampoco manifestó una negativa, la misma no vulnera el derecho de petición de la accionante NELLY JOANA PUENTES VARGAS, pues la accionada le indicó que para proceder en tal sentido debía realizar una investigación y que requería de ciertos documentos, ello con total respaldo en lo dispuesto en el art. 17 de la ley 1437 de 2011, sin que hasta la fecha se advierta que los mismo hubiesen sido presentados, siendo que la actora en los hechos de la demanda de tutela manifestó no haberlo hecho “por temor” de “no ser una autoridad judicial quien los ordene”, circunstancia que resulta totalmente imputable a aquélla, y en tal sentido, dicha omisión no puede ser convalidado en ejercicio de la acción constitucional, en aplicación del principio general del derecho conforme al cual, “Nadie puede alegar su propia culpa” (Nemo auditur propriam turpitudinem allegans).

Sin embargo, este Despacho no puede llegar a la misma conclusión respecto del derecho de petición que la señora NELLY JOHANA PUENTES VARGAS presentara a la accionada el pasado 22 de marzo, cuyas peticiones eran las siguientes:

PETICIÓN

PRIMERO. Solicito la extinción del contrato por medio del cual se expidió una tarjeta Carulla MasterCard Gold a mi nombre, esto en razón a que desconozco haber manifestado voluntariamente la aceptación del mismo, tratándose entonces de una suplantación de mi identidad, en virtud a que la información en él suministrada no corresponde a mis datos de residencia, huella, firma y al correo electrónico personal.

SEGUNDO. Solicito que la Compañía de Financiamiento Tuya S.A. oficie a centrales de riesgos a fin de eliminar cualquier reporte negativo que se hubiere impartido por operaciones derivadas de dicho servicio que en ningún momento he adquirido.

TERCERO. Solicito hacer cumplimiento a la decisión proferida por la Fiscalía 01 de Intervención Temprana de la ciudad de Bucaramanga, mediante los oficios “AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002”, en la que se ordena:

“En aplicación del contenido del artículo 22 del C. de PP., se solicitará a la empresa proceda a restablecer el derecho de la señora NELLY JOANA PUENTES VARGAS, identificada con cédula número 1057590280, realizando los ajustes administrativos que correspondan para que el (la) denunciante sea borrado(a) como titular del contrato, el cual ha desconocido, y eliminando cualquier reportenegativo que se hubiere impartido a las centrales de riesgo por operaciones derivadas de dicho servicio”.

Lo anteriormente expuesto, si en cuenta se tiene que revisada la contestación emitida por la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., la cual fuere allegada en el libelo introductorio, véase folio 30 contenido en el pdf. “001EscritoAnexostutela”, no se constituye en una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado, habida cuenta que se limita a indicarle que ya tenía un caso en gestión y que a la misma se le brindará una respuesta a través del radicado CAS-5747771-S1Z1J0, sin reparar en que esta nueva petición se sustenta en un nuevo hecho para deprecar la eliminación del reporte negativo por el incumplimiento de una obligación adquirida presuntamente con suplantación de identidad, a saber, que la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de Bucaramanga, mediante los oficios AUITA:20410-03-01-01-001 y AUITA:20410-03-01-01-002, con fecha del 11 de enero de 2023, solicitó al Representante Legal Almacenes Éxito – Carulla, en aplicación del contenido del artículo 22 de Código de Procedimiento Penal, restablecer el derecho de NELLY JOANA PUENTES VARGAS, realizando los ajustes administrativos que

correspondieran para que fuera borrada como titular del contrato, que aquélla a desconocido y elimine cualquier reporte negativo que se hubiere; debiendo entonces estudiar la circunstancia que hasta ahora se le ponía de presente y pronunciarse ya positiva, ya negativamente, claro está, exponiendo las razones para apartarse de lo indicado por la Fiscalía Primera de Intervención Temprana de esta ciudad.

Hasta lo aquí expuesto, es evidente que la contestación no se dio en los términos que la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha decantado que debe tener y por tanto, existe una trasgresión al derecho fundamental de petición de la señora NELLY JOANA PUENTES VARGAS, por parte de COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., en lo que toca a su solicitud de fecha 21 de marzo de 2023, el cual en la actualidad continúa siendo trasgredido, pues no se advierte que a la fecha lo hubiese resuelto y el término para brindar una respuesta se encuentra más que vencido, en la medida que si se parte de la fecha de emitió un pronunciamiento sobre el mismo, esto es, el día 22 del mismo mes y año, el término de 15 días venció el 14 de abril de los corrientes

Así las cosas, y de acuerdo con el anterior análisis, el Despacho tutelar el derecho fundamental de petición, ordenando a la accionada COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., que en el término máximo e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, proceda a darle respuesta de fondo y de manera clara, precisa y congruente a todos y cada uno a la petición de fecha 21 de marzo de 2023, debiendo a su vez notificarla en debida forma la respuesta al actor a la dirección reportada para recibir notificaciones en la solicitud de petición, destacando que a pesar de no haber sido solicitado textualmente por la señora NELLY JOANA PUENTES VARGAS tal pretensión, se hace necesario ordenarla en uso de la facultad oficiosa de proferir fallo extra petita por parte del Juez de tutela, dada la informalidad y carácter garantista de la presente acción y soportado además en el hecho de que aquélla manifiesta considerada vulnerada tal prerrogativa constitucional.

Por último, será del caso desvincular a CIFIN S.A. y DATACREDITO, por no observarse conculcación alguna por parte de dichas entidades a los derechos fundamentales en cabeza de la accionante, en virtud de que son simplemente operadores de la información reportada por la fuente, sin que en ningún evento puedan de manera directa modificar, eliminarla o incluirla, debiendo siempre existe una indicación por parte del responsable del dato reportado, en el presente caso, la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., aunado, q que no se observa petición alguna presentada a aquéllas entidades y que se encontraran en la obligación de contestar.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora **NELLY JOANA PUENTES VARGAS**, quien se identifica con la cédula de ciudadanía No. 1.057.590.280 de Sogamoso (Boyacá), frente a la

petición de fecha 21 de marzo hogaño, por las razones expuestas en la parte motiva de esta esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, que en el término máximo e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta decisión, proceda a contestar de forma clara, completa y de fondo, a la señora **NELLY JOANA PUENTES VARGAS**, quien se identifica con la cédula de ciudadanía No. 1.057.590.280 de Sogamoso (Boyacá), el derecho de petición fechado 21 de marzo de 2023, notificando dicha respuesta en debida forma a la accionante a la dirección reportada para recibir notificaciones en la solicitud de petición, lo cual igualmente deberá realizar en el término ya descrito; por lo anunciado en la parte motiva de esta decisión, notificando

TERCERO: NEGAR las restantes pretensiones incoadas en la presente acción de tutela elevada por la señora **NELLY JOANA PUENTES VARGAS** en contra de la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, por las razones indicadas en las consideraciones de esta providencia.

CUARTO: DESVINCULAR a CIFIN S.A. y DATA CREDITO, por lo anunciado en la parte motiva de esta providencia.

QUINTO: Notifíquese esta providencia en la forma prevista en los Arts. 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

SEXTO: Si no fuere impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:
Julian Ernesto Campos Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 024
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: **35afe170bdb46f200bfce2a2230fd16f9a5ec10a4f47361e99d290126f1f53ff**

Documento generado en 03/05/2023 03:20:02 PM

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