



JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIAD. Barranquilla, abril veintidós, (22) de dos mil veintiún (2021).

Juez : DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA

MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

1. ASUNTO

Procede el Juzgado a decidir la acción de tutela incoada por **MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA** contra **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO)**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental al debido proceso, al buen nombre y al habeas data, consagrados en la Constitución Nacional.

HECHOS

Manifiesta el actor, que el 15 de noviembre del 2016, realizó solicitud de crédito ante la Entidad Financiera **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.** para la financiación de un equipo móvil de la empresa de telecomunicaciones **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO)**, aprobado bajo radicado No. 101848956905 por valor de \$590.000.

Señala que entidad financiera **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.**, nunca, desde la fecha que se le aprobó dicho crédito, realizó acciones de cobro para el pago del crédito a que hace referencia el numeral segundo.

Luego de varias solicitudes radicadas en la Entidad Financiera **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.**, el 25 de septiembre del 2017, le informan que según el reporte de ventas enviado por **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO)**, se encuentra registrada una obligación con la Unidad de Negocio Crediuno, producto del cupo de crédito otorgado para la adquisición de un equipo de telefonía celular en los establecimientos de **COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO)**, el cual identificaron así: No. CREDITO 8010100001996171 FECHA COMPRA 01 de julio de 2017 VALOR COMPRA \$890.000 TASA 2.40% m.v PLAZO FINANCIACIÓN 12 (meses) VALOR CUOTA \$98.807 Como soporte del anterior crédito, adjuntaron copia de los documentos que soportaban dicha negociación.

Tales soportes, fueron la solicitud de crédito que realizó el día 15 de noviembre del 2016; pero al observar la obligación que ellos describen, con la obligación real que adquirió se logra identificar que el número del crédito, la fecha de la compra, el valor de la compra, y el IMEI del equipo que ellos registran en la base de datos con número 864065030028524 no corresponden a los datos reales y veraces contenidos en la facturación y la firma del crédito aprobado con las entidades accionadas.

Por tal motivo, solicitó a la entidad la respectiva rectificación y actualización de la información del crédito real; la cual fue negada por la misma Entidad Financiera, bajo el argumento que en su base de datos no aparece registrada la compra del equipo móvil de marca Motorola G4 Black Ds Lte con IMEI 354128074472433.

La Entidad Financiera **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.**, solicitó en respuesta al requerimiento No. 2718701 UDN: CrediUno, que radicara ante el correo electrónico gsalcliente@credivalores.com proporcionado por ella misma, el reporte de

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

posible fraude con el fin de iniciar la debida investigación interna y clarificar la situación, toda vez que se encuentran inmersos en un presunto delito.

El día 20 de febrero del 2018, envió a dicho correo el reporte de posible fraude solicitado, sin embargo a tal solicitud, la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., nunca le dió el trámite correspondiente y por ende no se informó de nada. Hasta el momento no se han comunicado nada por parte de la Entidad, solamente han ejercido acciones de cobro para el crédito No. 8010100001996171 que nunca celebró.

La Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A. ha registrado el 28 de febrero del 2021, un reporte negativo en las centrales de riesgo por un saldo en mora de \$1,610,000 más intereses por la obligación del crédito No. 8010100001996171 que nunca celebró.

La Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., no ha realizado la debida investigación para rectificar la información por cuanto no corresponde a la verdad, es falso y/o erróneo, afectando su perfil crediticio.

El reporte negativo ha generado un daño tanto en sociedad como en su esfera económica provocando una cadena de incumplimientos forzosos, frente a la incapacidad de contraer nuevas obligaciones, la cesación de pagos y la quiebra. Ya que, se encontraba pronto a celebrar un crédito hipotecario con la Entidad Financiera Banco de Bogotá para adquirir el inmueble No. APT-INT300104 con la Constructora Bolívar, en el proyecto Ciudad del Puerto, Conjunto Puerto Acordeón, el cual ya había celebrado un contrato de encargo fiduciario de inversión para la separación de unidades inmobiliarias, identificado con número 118953.

El crédito hipotecario se encontraba aprobado por un valor de \$31.650.539, sin embargo, la legalización del crédito hipotecario fue negada debido al reporte negativo generado por la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., el cual dicho reporte no se encuentra sujeto a los principios de veracidad y certeza de la información financiera.

PETICION

Pretende el accionante se le amparen sus derechos a la petición y habeas data en consecuencia, se ordene a la parte accionada lo siguiente:

Se ordene a la entidad accionada CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., que en el término suspensivo de 48 horas contadas a partir del fallo de la presente tutela, elimine en toda su forma el reporte negativo del crédito No. 8010100001996171 por cuanto carece de veracidad y certeza teniendo en cuenta que la información suministrada no corresponde a la realidad, es falsa.

ACTUACION PROCESAL

La acción de tutela fue admitida mediante auto del 12 de abril de 2021 donde se ordenó al representante legal de **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO)**, para que dentro del término de un (1) día rindiera informe sobre los hechos del libelo e indicaran el estado actual de la situación planteada por la parte accionante. Igualmente se ordenó la vinculación de CIFIN S.A.S. (TRANSUNION) y DATA CREDITO (EXPERIAN),

Respuesta COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

Informa que a nombre del accionante registran dos facturas con las cuales se adquirieron equipos a través de créditos con Credivalores: Factura P17000000121586 Motorola Moto G 4 Black Ds Lte IMEI 354128074472433 y

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

Factura P17000000137870 HUAWEI P10 LITE LTE BLACK IMEI 864065030028524.

Resalta que los créditos fueron adquiridos con un tercero, motivo por el cual TIGO no puede pronunciarse de fondo. Por lo anterior se tiene entonces que la Compañía no cuenta con un contrato o estado de cuenta del usuario respecto a los créditos, no obstante, en las facturas de venta se informa sobre la financiación adquirida por el usuario con Credivalores.

Sobre el estado actual de la accionante ante CIFIN y DATA CRÉDITO, por parte de TIGO, se evidenció que el accionante como consecuencia de no presentar saldos en mora, no se encuentra reportado negativamente por la compañía. Frente a los hechos de la acción de tutela no se encuentran radicaciones de requerimientos ante la compañía.

Así las cosas, analizados tales argumentos, queda claro que los hechos que dieron lugar a la presunta vulneración, afectación o violación a los derechos fundamentales invocados por el accionante, han sido superados, toda vez que la Compañía no tiene reportado negativamente al accionante y en todo caso se encuentra legitimada por pasiva en el presente trámite.

Por todo lo anterior, deben ser desvinculados de la presente actuación de acuerdo con los argumentos expuestos en el presente escrito de contestación y a las pruebas que se allegan con el mismo.

Respuesta de Transunión (Cifin).

Manifiesta que para el caso en particular, el día 19 de abril de 2021 a las 10:43:23 se ha revisado el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENAS con CC 1,143,458,494. En tal sentido, frente a las entidades CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A, COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO), CREDIUNO no tiene reportes negativos, esto es, en mora o que se encuentre cumpliendo permanencia (artículo 14 Ley 1266 de 2008), como prueba de lo anterior remite una impresión de dicho reporte de información comercial.

Respuesta de EXPERIAN COLOMBIA S.A DATACREDITO:

Manifiesta que es cierto por tanto que el accionante registra una obligación impaga CREDIVALORES - CREDISERVICIOS SA - COLOMBIA MOVIL SA ESP TIGO.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago. Así lo registra la historia de crédito del actor de acuerdo con la información proporcionada por CREDIVALORES - CREDISERVICIOS SA - COLOMBIA MOVIL SA ESP TIGO. Una vez el sufrague lo adeudado, su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha. No obstante, el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo que dure el incumplimiento en el que ha incurrido la deudora pues así lo ordena el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008. Es de suyo que mal puede ser la tutela un instrumento que conduzca a negar o a hacer caso omiso de esta realidad.

EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador de información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades. Así lo dispone el numeral 7 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008. En el presente caso EXPERIAN COLOMBIA S.A. no ha omitido, ni dilatado, la caducidad del dato negativo pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente ésta aún no ha operado. Por el contrario, ha incluido con total diligencia las novedades

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

reportadas y ha exigido, como parte de su política de relacionamiento con las fuentes, la mayor diligencia en el suministro de los datos a fin de que la información corresponda a la realidad.

Es cierto por tanto que el accionante registra un dato correspondiente a una situación de impago con CREDIVALORES - CREDISERVICIOS SA - COLOMBIA MOVIL SA ESP TIGO. No obstante, él manifiesta su inconformidad dado que alega que no recibió comunicación previa al registro de esta información.

En relación a la petición interpuesta manifiesta que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no tiene conocimiento del motivo por el cual CREDIVALORES - CREDISERVICIOS SA - COLOMBIA MOVIL SA ESP TIGO no le ha dado respuesta de fondo a la petición por el presentada. Recuérdese que este operador de la información es ajeno al trámite y respuestas que esta entidad les da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre dicha entidad y el accionante, por lo que solicitan sean desvinculados de la presente acción de tutela.

RESPUESTA DE CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.

Allega al Juzgado respuesta a la petición interpuesta por el accionante, mediante la cual le manifiesta que procedieron conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 HABEAS DATA a modificar el estado ante los operadores DataCrédito como “Dudoso Recaudo”.

Indican que han cumplido con las formalidades legales previas al reporte, dado que a la fecha de elaboración del reporte su obligación presentaba mora y se efectuó notificación previa a través del extracto enviado en el mes de agosto de 2018, al correo certificado que registrada en las bases de datos, del cual adjuntamos copia para su verificación y fines pertinentes.

Señala que durante la vigencia del crédito se presentaron moras reales, las cuales fueron reportadas, que el historial de mora permanece en la Central de Riesgo quien por ley está facultado para administrar el tiempo de permanencia del reporte de conformidad a lo dispuesto en la ley 1266 de diciembre de 2008, incluso a pesar de cancelar por completo la obligación crediticia.

Así mismo señala que se generó la actualización con relación a la secuencia de vectores negativos septiembre de 2018 a febrero de 2021 estado obligación Dudoso Recaudo, a fecha de corte Marzo 2021. Que, con el fin de aclarar los pagos realizados a la financiación realizada por el actor, adjuntan estado de cuenta con la relación del financiamiento de su equipo celular y la forma en que cada pago ha sido distribuido a capital, intereses corrientes, seguro deudor, Cuota de manejo, intereses de mora (Cuando aplican) y gastos administrativos de cobranza (Cuando aplican).

CONSIDERACIONES

Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la acción de tutela en referencia, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

Habeas Data.

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T - 803 de 2010 establece:

Principio de exactitud, veracidad e integridad de la información que suministran las fuentes a las centrales de riesgo.

15. De conformidad con lo expuesto, reafirma la Sala que el derecho de hábeas data se ve vulnerado cuando el dato reportado en las centrales de riesgo no es veraz. En sentencia T-094 de 1995, la Corte manifestó la importancia de la veracidad del dato y los efectos de un dato negativo erróneo en una base de datos. Al respecto indicó:

“Es claro que, si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial. No se pierda de vista que un cierre del crédito puede provocar una cadena de incumplimientos forzados, la incapacidad de contraer nuevas obligaciones, la cesación de pagos y la quiebra.

16. Sobre el principio de veracidad, en Sentencia T-272 de 2007, citada en la sentencia T-168 de 2010, la Corte profundizó al respecto y manifestó:

*“(...) en situaciones en las que se ha generado un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, **bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluble haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor**, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito, (...)”*

*“(...) la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, **por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor.**”* Agregó la Corte que “[f]rente a la tensión existente entre los derechos e intereses de las organizaciones que usan este tipo de información y los de las personas reportadas, es necesario anotar que el informe de situaciones discutidas y no suficientemente esclarecidas expone al afectado a sufrir todas las limitaciones y consecuencias negativas de tales reportes (...)”. (negrilla fuera de texto)

17. Como se nota, la Corte determinó que frente al principio de veracidad, el dato informado al operador debe corresponder a la situación objetiva del deudor, de tal forma que exista certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. En consecuencia, no basta con que las entidades tengan los registros contables que soporten la obligación, sino que además deben contar con los documentos que prueben la existencia de la obligación. De lo anterior, se infiere que es obligación del acreedor comprobar la existencia de la deuda y que ésta sea imputable al acreedor. Esto, al ser la fuente de la información quien tiene el deber de “garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea (...) **comprobable**”. (negrilla fuera de texto)

18. Igualmente, el legislador en la Ley 1266 de 2008 señaló en su artículo 4º los principios de veracidad y calidad del dato, según los cuales la información contenida por los bancos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Así, el espíritu del aludido principio de veracidad, implica que los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca. De manera similar, el principio de integridad impone la obligación a las fuentes de información y a los

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

operadores de suministrar y recopilar datos personales completos, de tal forma que está prohibido el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada.

Se anota que la información personal recolectada por los operadores, según lo establece la Ley 1266 de 2008, puede ser consultada por los titulares de dicha información, o personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes, una vez solicitados mediante el procedimiento de consulta, con el fin de que éstos puedan verificar o corroborar, precisamente, la veracidad de sus contenidos en aquellos casos en que alberguen dudas sobre la inexactitud o veracidad de la información.

Es precisamente el cuestionamiento del dato el que activa el derecho fundamental al habeas data, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable, incierta o incorrecta, debe tener la facultad de verificar la fuente y soportes del dato con el fin de presentar sus argumentos y razones para cuestionarlo...”.

CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

De los hechos del libelo y las respuestas emitidas por las accionadas, se desprenden los siguientes problemas jurídicos a resolver:

1. *¿Vulnera la entidad accionada, el derecho al habeas data e intimidad del accionante, por haberlo reportado negativamente a las Centrales de Riesgo, por un crédito que desconoce haber adquirido?*

TESIS

Se resolverá concediendo el amparo constitucional pues a la fecha de la presentación de la acción de tutela, la accionada no ha demostrado tener certeza plena de que el accionante hubiese adquirido la obligación reportada ante las centrales de riesgo, debiendo señalarse en el reporte que existe trámite en reclamación, hasta que se defina por la accionada las indagaciones que debe realizar para obtener certeza del reporte efectuado.

ARGUMENTACION

Manifiesta el actor, que la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.), lo reportó ante las centrales de riesgo por una obligación con la Unidad de Negocio Crediuno, producto del cupo de crédito otorgado para la adquisición de un equipo de telefonía celular en los establecimientos de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO), el cual identificaron así: No. CREDITO 8010100001996171 fecha compra 01 de julio de 2017 valor compra \$890.000 tasa 2.40% m.v plazo financiación 12 (meses) valor cuota \$98.807.

Señala que la entidad financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., nunca, realizó acciones de cobro para el pago del crédito a que hace referencia. Luego de varias solicitudes radicadas en la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., el 25 de septiembre del 2017, le informan que según el reporte de ventas enviado por COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO adjuntaron copia de los documentos que soportaban dicha negociación.

Tales soportes, fueron la solicitud de crédito que realizó el día 15 de noviembre del 2016; pero al observar la obligación que ellos describen, con la obligación real que adquirió se logra identificar que el número del crédito, la fecha de la compra, el valor de la compra, y el IMEI del equipo que ellos registran en la base de datos con número 864065030028524 no corresponden a los datos reales y veraces contenidos en la facturación y la firma del crédito aprobado con las entidades accionadas.

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

Por tal motivo, solicitó a la entidad la respectiva rectificación y actualización de la información del crédito real; la cual fue negada por la misma Entidad Financiera.

El día 20 de febrero del 2018, envió a dicho correo el reporte de posible fraude solicitado, sin embargo a tal solicitud, la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., nunca le dió el trámite correspondiente y por ende no se informó de nada. Hasta el momento no se han comunicado nada por parte de la Entidad, solamente han ejercido acciones de cobro para el crédito No. 8010100001996171 que nunca celebró.

La Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A. ha registrado el 28 de febrero del 2021, un reporte negativo en las centrales de riesgo por un saldo en mora de \$1,610,000 más intereses por la obligación del crédito No. 8010100001996171 que nunca celebró.

La entidad accionada CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., por su parte allega al Juzgado respuesta a la petición interpuesta por el accionante, mediante la cual le manifiesta que procedieron conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 HABEAS DATA a modificar el estado ante los operadores DataCrédito como “Dudoso Recaudo”.

Indican que han cumplido con las formalidades legales previas al reporte, dado que a la fecha de elaboración del reporte su obligación presentaba mora y se efectuó notificación previa a través del extracto enviado en el mes de agosto de 2018, al correo certificado que registrada en las bases de datos, del cual adjuntan copia para su verificación y fines pertinentes.

Obran las siguientes pruebas aportadas por el accionante:

- Solicitud de crédito ante la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A. para la financiación de un equipo móvil de la empresa de telecomunicaciones COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).
- Factura de Venta No. P17000000121586 de fecha 15 de noviembre del 2016 de la tienda Tigo Único Baq de la empresa COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO), por valor de \$590.000.
- Respuesta a radicado escrito No. 2671381 de fecha 25 de septiembre del 2017.
- Respuesta a radicado escrito No. 2718701 de fecha 07 de diciembre del 2017.
- Formato de reporte de posible fraude de fecha 19 de febrero del 2018, radicado el 20 de febrero del 2018.
- Captura digital del reporte negativo registrado por la Entidad Financiera CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.
- Documentos que comprueban los trámites para la adquisición del crédito hipotecario.

Al respecto, la T 803 de 2010 establece:

Consultas y reclamos a las centrales de riesgo.

19. El artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 reglamenta las peticiones, consultas y reclamos de las que puede hacer uso el titular de la información contenida en las centrales de riesgo con miras de conocer, corregir o actualizar la información

sobre si reposa en dichas centrales. El trámite de los reclamos está contenido en el segundo aparte del mencionado artículo, que enuncia:

II. Trámite de reclamos. *Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

(...)

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

6. 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. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito. (negrilla fuera de texto)

20. Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, al revisar la constitucionalidad de la disposición, dijo:

En cuanto al trámite, el reclamo debe ser incluido en el registro individual correspondiente con la expresión “reclamo en trámite” que se mantendrá hasta que el mismo sea resuelto, y entre tanto, formará parte de la información que se suministre a los usuarios. Se contempla un término

máximo de quince días hábiles para atender la petición o reclamo, prorrogable hasta por ocho más, cuando no fuere posible atender la solicitud en el plazo inicial, previa información motivada de tal hecho al interesado.

*Estos términos se aplican, así mismo, a los eventos en que el operador deba dar traslado del reclamo a una fuente de información independiente, a fin de que le suministre información con base en la cual aquél (el operador) atenderá el reclamo. **Cuando la solicitud se formula directamente ante la fuente podrá ser resuelta por ésta, dando aviso de ello al operador a fin de actualizar el registro individual con la existencia del “reclamo en trámite”.***

El numeral 6° del artículo 16, contempla la posibilidad de acudir a los mecanismos judiciales correspondientes, en el evento de que el concernido no quede satisfecho con la respuesta obtenida del operador o de la fuente, en su caso. Al efecto, establece la posibilidad de recurrir a la acción de tutela en procura del amparo a su derecho fundamental al hábeas data, sin perjuicio del agotamiento de otros mecanismos judiciales idóneos para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. Señala este precepto que “la demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información” la cual una vez notificada de la misma procederá a informar al operador^[49], a efecto de que éste cumpla^[50] con el deber de actualizar el registro individual con la expresión “información en discusión jurídica”, adicionando la naturaleza de esa discusión, anotación que permanecerá hasta que se produzca fallo en firme. Este mismo procedimiento se aplicará cuando sea la fuente quien interponga la demanda contra el titular de la información, en relación con la información reportada y éste proponga excepciones de mérito. (Negrilla fuera de texto)

21. Ahora bien, el numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, dicta que existe una obligación por parte de la fuente de información de indicar a la central de riesgo que la información reportada por ésta se encuentra en discusión por parte del titular, cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la misma. En el auto 159 de 2009, la Corporación manifestó:

*La obligación (...) en estudio, es una obligación derivada del ejercicio de la actividad informativa que desarrollan los bancos de datos. **La información objeto de tratamiento debe ser veraz e imparcial y, en tal virtud, es lógico que se informe al operador y a los usuarios que el titular está controvirtiendo la información, lo cual también se articula a la necesidad de mantener la calidad de los datos, referida a que ellos han de ser actuales, completos, comprobables y comprensibles.** (negrilla y subrayas fuera de texto)*

El cuestionamiento del dato hace parte de una información veraz y completa y, además, se articula con el derecho fundamental al debido proceso, por cuanto la persona afectada con una información desfavorable o incierta, debe tener la oportunidad legal de presentar sus argumentos y razones para cuestionarla. Si dicha información es puesta en circulación, es claro que las razones de desavenencia del titular con determinados datos, sean también puestas en circulación para realizar las condiciones de veracidad e imparcialidad imponibles al dato personal...”.

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

En el caso que nos ocupa, es clara la existencia de un reclamo del actor ante la entidad accionada, es así como siguió las directrices dadas por la mista tutelada ante una posible falsedad de identidad. Es así como el actor allega copia de respuesta emitida por CREDIVALORES, a petición elevada, donde se le indica que, allegara en el menor tiempo posible, fotocopia del documento de identidad ampliada en un 150% para iniciar investigación interna por supuesta suplantación y/o fraude documental con Colombia Móvil S.A ESP Tigo, e indicaron que quedaban a la espera para dar continuidad al proceso.

Posteriormente se le indicó que era necesario tramitar formulario de Reporte Posible Fraude y allegara denuncia presentada ante la Fiscalía General de la Nación, y documentos de identificación ampliado en un 150%. Que una vez obtenido el resultado de la investigación y de resultar positivo el fraude, se eliminará de su crédito la compra objeto de su reclamo y se normalizará el estado del mismo.

Se observa así mismo, que el actor diligenció el formulario solicitado el 19 de febrero de 2018, alegando el actor que nunca se le ha dado respuesta o solución, sin embargo, sí se procedió a reportarlo el 28 de febrero de 2021 a las centrales de riesgo.

Lo anterior se corrobora, con la respuesta que la accionada remite al accionante y cuya copia remitió a este Juzgado, donde apenas el 21 de abril de 2021 se pronuncia sobre lo reclamado sin que aun se le haya solucionado el problema de manera definitiva, pues lo que alegan es que rectificarán la información ante las centrales de riesgo señalándola como de dudoso recaudo.

Se estima, que ante el reclamo efectuado por el actor y que a la fecha no ha sido solucionado de manera positiva o negativa, implican que no solo se rectifique la información, sino que se de una respuesta de fondo al asunto planteado.

Cabe señalar, que no obstante el tiempo transcurrido desde la fecha de la reclamación, a la fecha de presentación de la acción de tutela, no podemos hablar de falta de inmediatez en su ejercicio, pues la vulneración ha permanecido en el tiempo, y además la accionada ejecutó el acto que lesione el habeas data, el 28 de febrero de 2021, cuando realizó el reporte negativo, lo cual se desprende del informe rendido por EXPERIAN (DATACREDITO) en la cual se demuestra que la historia de crédito del accionante, expedida el 15 de abril de 2021, muestra que el accionante registra una obligación impaga CREDIVALORES - CREDISERVICIOS SA - COLOMBIA MOVIL SA ESP TIGO, reportada en marzo de 2021 y con mora de 120 días.

De conformidad con la jurisprudencia transcrita, se puede apreciar, que el trámite que debe llevarse acabo cuando hay una solicitud de reclamo ante la fuente dela información se encuentra establecido en el numeral 4 del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, el cual establece que en caso de haber recibido la fuente de la información el reclamo, debe comunicar de este al operador de la información, a fi n de que este último incluya en el estado de la obligación la expresión “reclamo en trámite”.

Que al no colocar la expresión indicada por ley, se estaría contrariando la ley y la jurisprudencia y con ello se vulnera el derecho al habeas data del actor, por cuanto no se aprecia en la respuesta realizada por EXPERIAN (datacrédito) operador de la información, que se encuentre consignada la expresión “reclamo en trámite”.

Aunado lo anterior, a las pruebas aportadas al expediente, en las cuales el accionante allega respuesta de petición realizada ante CREDIVALORES, en la que esta última le informa que se hace necesario que el actor diligencie el formato de reporte de posible fraude; así mismo allega el actor prueba de diligenciamiento de dicho formato y de su envió a la accionada, lo que demuestra que el actor inició de la forma establecida en la norma y jurisprudencia, pero a su vez, la accionada no demuestra haber seguido con el trámite dispuesto en la ley 1266 de 2008 en el sentido de informar al operador de la información en este caso EXPERIAN- DATACREDITO, sobre la recepción de la

solicitud del actor, de manera que se pueda cumplir con la obligación de incluir una leyenda que diga “*reclamo en trámite*”

Con base en las pruebas allegadas, se puede llegar a concluir que en el presente caso existe una duda al menos razonable, a favor del actor, respecto de la titularidad de la obligación que dio lugar al reporte del dato en las centrales de riesgo. La falta de certeza sobre el titular de la obligación, necesariamente implica la inviabilidad de reportar dato alguno ante las centrales de riesgo sin violentar el principio de veracidad, consagrado en el artículo 4° de la Ley 1266 de 2008.

Conlleva lo manifestado en líneas anterior a determinar, que la permanencia del dato negativo en las centrales de riesgo a nombre del actor, no cumple con el principio de veracidad requerido por la norma y jurisprudencia, constituyendo la vulneración al derecho de *hábeas data* y buen nombre del actor, máxime si se encuentra perjudicado por la actuación de la accionada CREDIVALORES al reportarlo en las centrales de riesgo de forma negativa, lo que indudablemente conlleva a una vulneración del derecho fundamental al *hábeas data* del actor por parte de la accionada

De otro lado, tal como lo establece el numeral 6° del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008

“...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...”

Pero es el caso que para poder acudir a la justicia ordinaria a controvertir la decisión de la tutelada si fuere el caso, esta debe emitirla, esto es, debe decidirse de fondo el reclamo efectuado para que el accionante pueda saber la conclusión de la investigación que se anunció por la accionada desde que se hizo el reclamo y que aun no ha resuelto.

Con base en lo anteriormente se ordenará a la accionada CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo, rectifique ante las centrales de riesgo respecto de la obligación No.001996171 reportada ante las centrales de información EXPERIAN (DATACREDITO), señalando que se encuentra reclamo en trámite, y que a su vez se decida de fondo la reclamación respectiva.

En mérito de lo expuesto el JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

1. **CONCEDER**, el amparo dentro de la acción de tutela interpuesta por **MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA** contra **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.-**, conforme lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.
2. **ORDENAR** a **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.-**, a través de su representante legal o de la persona encargada de cumplir el fallo, que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a rectificar la información ante las centrales de riesgo, señalando que existe reclamo en trámite en cuanto a la obligación reportada y que s objeto de esta acción de tutela, y así mismo se ordena que en el mismo término, que se resuelva de fondo la reclamación presentada por el accionante **MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA**, conforme lo expuesto en la parte motiva.

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00206-00

REFERENCIA : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE : MARIO ALBERTO MANOTAS CARDENA

ACCIONADOS: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.- COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P (TIGO).

PROVIDENCIA : FALLO 22/04/2021 – FALLO CONCEDE TUTELA

3. **NOTIFICAR** esta decisión a las partes de acuerdo con los artículos 16 del Decreto 2591 de 1991.
4. En caso de no ser impugnado el presente fallo, **remítase** esta acción a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión (artículo 31, ídem).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL
Jueza

Firmado Por:

DILMA CHEDRAUI RANGEL
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 007 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA

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:

14c58bce85d6ba3bba72b4dee77f16d90061cdb51c46a87cd4c442dd01970b94

Documento generado en 22/04/2021 08:55:07 PM

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