



JUZGADO QUINCE CIVIL MUNICIPAL. Barranquilla, agosto seis (6) de dos mil veinte (2020).

RADICACION: No 08-001-40-53-015-2020- 00194-00.

ACCIONANTE: WIDAD CURE SENIOR, mediante apoderado Dra. MARIA ALEJANDRA VERGARA ALVAREZ.

ACCIONADO BANCO FALABELLA S.A.

ACCIÓN DE TUTELA.

En solicitud que correspondió por reparto a este juzgado, la señora WIDAD CURE SENIOR, mediante apoderado Dra. MARIA ALEJANDRA VERGARA ALVAREZ, instauró acción de tutela contra el BANCO FALABELLA S.A, para que se proteja sus derechos fundamentales al habeas data y petición, consagrados en la Constitución Nacional, los que estima le han sido vulnerados por la accionada. y en consecuencia se le ordene a la accionada corregir la información crediticia ante las centrales de información y responder su derecho de petición.

Argumenta su poderdante que la señora WIDAD CURE SENIOR posee vínculo financiero con la sociedad BANCO FALABELLA S.A. a través de la Tarjeta de crédito, y en el mes de marzo de la presente anualidad, en el marco de la emergencia sanitaria causada por el Coronavirus COVID-19, solicitó a la accionada, el otorgamiento de un alivio de sus obligaciones financieras, el cual venía siendo concedido por la entidad a sus clientes, y consistía en un aplazamiento del pago mínimo de su tarjeta de crédito por un período de tres (03) meses, así lo detalla la entidad que “durante los tres meses el banco realizará un abono para cubrir el valor del pago mínimo facturado, dicho abono se diferirá a doce (12) meses, separando el capital de los intereses y comisiones facturadas”. Tomado del comunicado de fecha 13 de julio de 2020, suscrito por Nathalia Carolina Sierra Morales, Abogada de la Unidad PQR’S Jurídicos del Banco Falabella S.A.

Manifiesta que la accionada a través de sus asesores, le manifestó telefónicamente a su poderdante que el alivio no le podría ser otorgado porque su crédito presentaba catorce (14) días de mora; sin embargo, le indicaron que si de manera inmediata hacía un abono a su obligación, ellos procederían a aplicar el alivio financiero, y ante este requerimiento, se procedió a hacer un abono a la obligación, por valor de \$ 800.000.00, e insiste, que bajo la promesa de que de esta forma le sería otorgado el beneficio para el aplazamiento del



pago mínimo de la tarjeta de crédito, y a pesar de haberse acreditado el pago, el BANCO FALABELLA S.A., procedió a reportar ante las centrales de riesgo a la señora WIDAD CURE SENIOR.

Señala que la entidad había manteniendo en error a la señora WIDAD CURE SENIOR, manifestándole que se daban las condiciones para concederle el alivio financiero y que verificarían por qué no le había sido aplicado, realizó dos pagos adicionales: uno por valor de \$500.000.00 y otro por valor de \$ 1.600.000,00 en el mes de mayo de 2020, ambos bajo la promesa de que le darían el beneficio financiero porque a ello habría lugar tan pronto se acreditaran los pagos.

Agrega que pese de haber realizado los abonos, la entidad la reporta a DataCrédito con una mora de 30 días, y de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 – o Ley de Habeas data– las fuentes de información están en la obligación de comunicar al titular de la información que será reportado negativamente ante las centrales de riesgo, con la finalidad de que este último pueda rectificar la información o proceder con el pago: “El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

Culmina manifestando que la señora WIDAD CURE SENIOR no recibió por ningún medio, oral u escrito, la comunicación de que trata la norma citada en el hecho que antecede, en consecuencia, el reporte con información negativa carece de los requisitos especiales que exige la norma, por tanto, es ilegal y debe ser eliminado inmediatamente.

Habiendo sido notificada por medio electrónico la entidad accionada sociedad BANCO FALABELLA S.A respondió al requerimiento del despacho en síntesis a los hechos de ser ciertos unos y de abstenerse de pronunciarse respecto a otros, que frente al particular es preciso aclarar que los asesores de BANCO FALABELLA S.A., en todo momento manifestaron a la señora WIDAD CURE



SENIOR que el alivio financiero le sería aplicado, para lo cual ella debería realizar unos pagos parciales, los cuales, en efecto realizó, y en las llamadas telefónicas atendidas por Banco Falabella nunca se dijo que el alivio no fue aplicado; por el contrario, se le informó que tenía razón en su reclamo y en consecuencia le sería eliminado el reporte negativo.

Señala que la entidad dio respuesta a sus peticiones que con relación a que su producto fuera sujeto a medida de alivio no es procedente debido a la mora que presentaba, y lo cual le fue comunicado a la actora y con lo relacionado con el reporte ante la central de riesgo, fue eliminado en beneficio de la actora y la entidad ha contestado de forma clara precisa y congruente cada una de las peticiones incoadas por la accionante, y actualmente no existe reporte generado por esta entidad en su contra.

Agrega, en resumen, y para mayor claridad detallan la aplicación de la medida de alivio denominada “Aplaza tu pago” en razón a la altura moratoria del producto. Alternativa de normalización del producto a través de rediferido de tasa especial comunicado en Respuesta a su Solicitud con Radicado 21457539. Aceptación del rediferido de tasa especial registrado bajo el número 21604092 y el cual vence el 31 de julio de 2020. Esta claridad se realiza en tanto, deben surtirse procesos operativos que involucran, condonación de intereses moratorios, gastos de cobranza y demás sobrecostos, así como la ulterior aplicación en el producto del saldo que restante a estos abonos realizados por el Banco. Así pues, se reitera a que el Banco Falabella S.A., ha contestado de forma clara precisa y congruente cada una de las peticiones incoadas por la accionante, y actualmente no existe reporte generado por esta entidad en su contra, razón por la cual solicitan se declare su improcedencia por no haber violado derecho alguno a la actora.

La entidad Experian Colombia S.A, responde al requerimiento del despacho en síntesis, que la accionante WIDAD CURE SENIOR, solicita a través de la referencia que se elimine de su historia de crédito el dato negativo en relación con la obligación adquirida con el BANCO FALABELL, la historia de crédito de la accionante, expedida el 28 de julio de 2020, la accionante registra una obligación impaga con el BANCO FALABELL, y 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 de la actora de acuerdo con la información proporcionada por el BANCO FALABELLA, que una vez 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 claro por tanto no se ha observado el término de caducidad previsto en la ley estatutaria de Hábeas Data y en la jurisprudencia constitucional y que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede prima facie proceder a la eliminación del histórico de mora, así lo registra la historia de crédito de la accionante de acuerdo con la información proporcionada por ALKOSTO, por lo que solicitan se desvincule de la acción por no haber violado derecho alguno a la actora.

La entidad TRANSUNION, responde, en síntesis, para el caso en particular, el día 28 de julio de 2020 a las 08:06:25 se ha revisado el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios a nombre de la parte accionante WIDAD CURE SENIOR CC. 1,140,826,191, en tal sentido, frente a la entidad BANCO FALABELLA S.A. no tiene reporte negativo, esto es, en mora o que se encuentre cumpliendo permanencia, como prueba de lo anterior remiten impresión de dicho reporte de información comercial, por lo que, no es viable condenar a la entidad en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante son responsabilidad de la fuente y no del operador, máxime cuando no existe dato negativo reportado por parte de dicha fuente., por lo que consideran no estar violando derecho alguno a la accionante.

La apoderada de la accionante alega que el alivio solicitado, según su dicho la entidad reconoce que no fue aplicado debido a un “error en el sistema”, lo cual originó el reporte negativo ante centrales de riesgo, y se hizo sin cumplir los requisitos de ley.

Surtido el trámite constitucional y legal de rigor, es del caso entrar a decidir de fondo el presente asunto previas las siguientes.

CONSIDERACIONES :

COMPETENCIA: De conformidad con lo previsto en los arts. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 del 2000, este juzgado resulta competente para conocer la presente acción de tutela por ocurrir los hechos donde el juzgado ejerce su jurisdicción el accionante tiene su domicilio, así como por la naturaleza de la entidad accionada en los eventos previstos en el Decreto 2591 de 1991.

Calle 40 No. 44-80 Piso 6 Centro Cívico.
Email: cmun15ba@cendoj.ramajudicial.gov.co
Barranquilla – Atlántico. Colombia



LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA: Para garantizar a toda persona la protección inmediata y efectiva de sus derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de determinados particulares, el constituyente de 1.991 consagró la Acción de Tutela en el Art. 86 de la Constitución Política, además este juzgado resulta competente para conocer de la presente solicitud de tutela, por ocurrir los hechos donde el juzgado ejerce su jurisdicción y donde la parte actora y accionada tienen su domicilio; además de conformidad con el art.42 del Decreto 2591 de 1991, numeral 6°, la tutela es procedente por acciones u omisiones de particulares en ciertos casos, especialmente en situaciones relativas al ejercicio del derecho de habeas data.

Además de lo anterior, por lo establecido en la jurisprudencia de la honorable Corte Constitucional en sentencia T-462/97 Magistrado Ponente VLADIMIRO NARANJO MESA, en la que se expresa y cita los precedentes sobre la titularidad de derechos fundamentales, específicamente la precisan como titulares del derecho de habeas data.

PROBLEMA JURÍDICO: Determinar si existe vulneración a los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre, autodeterminación de los sistemas informativos de la base de datos de las centrales de riesgo y las fuentes principales de información, que aduce el actor le ha sido vulnerado por parte de la accionada, sin haber cumplido los requisitos legales.

TESIS DEL DESPACHO: El despacho en el presente caso, sostiene la tesis que no concederá el derecho fundamental al habeas data, dado que de conformidad a lo estatuido por la Ley 1266 de 2008 y la sentencia de la Corte Constitucional T-851 del 2002, al haberse registrado una mora en la historia crediticia del actor, deberá esperar a que dicha información goce de un período de caducidad, pero en respuesta de la entidad accionada, manifiesta haber surtido las gestiones correspondientes para la rectificación de la información reportada ante la central de Riesgo Datacrédito, y dicho reporte negativo fue eliminado en beneficio de la actora, por lo tanto no hay violación al derecho de habeas data alegado por la actora.

La accionante manifiesta que la entidad no responde de fondo su petición, pero se observa de los documentos anexos a la acción, que la accionada responde a la misma, donde le comunican de no ser procedente el alivio por presentar



mora en su obligación, y no es de recibo lo alegado por su apoderada, de que su alivio no fue aplicado por error de la entidad, cuando lo alegado por la accionada fue que no cumplía las condiciones para ello, debido a la mora que presentaba su obligación.

ARGUMENTACIÓN: En múltiples ocasiones la Corte ha establecido que el derecho fundamental de Habeas Data contempla la posibilidad de que los usuarios conozcan, actualicen y rectifiquen la información que sobre ellos se encuentra consignada en la base de datos, como también que las instituciones y demás entidades conozcan la solvencia económica de sus clientes y su comportamiento crediticio en el presente caso si bien aparece en la base de datos de EXPERIAN COLOMBIA S.A, aparece registrada información negativa suministrada por parte de la entidad BANCO FALABELLA S.A, que si bien presento mora en su obligación, la accionada responde que el dato reportado de la accionante a la central de riesgo fue eliminado en beneficio de la actora, y de que no fue comunicado no es cierto, que la actora no recibiera notificación previa al reporte pues la entidad realiza la notificación previa al reporte mediante el envío de los extractos periódicos, situación autorizada por la Ley 1266 de 2008, por lo tanto, no existe violación al derecho de habeas data que alega la actora le ha sido violado.

Es de anotar, que de conformidad con la sentencia T-851 del 2002¹, el derecho a la información debe corresponder a la verdad, ser verídico e imparcial, mientras las informaciones sobre un deudor sean fidedignas, verídicas, objetivas y completas, corresponde entonces a la verdad, no existiendo pruebas que demuestren una vulneración a los derechos fundamentales del accionante, ya que como antes se dijo si bien aparece en la base de datos de EXPERIAN COLOMBIA S.A, si bien reporto mora en su obligación con el BANCO FALABELLA S.A, la entidad accionada responde, haber surtido las gestiones correspondientes para la rectificación de la información reportada ante la central de Riesgo Datacrédito, y dicho reporte negativo fue eliminado en beneficio de la actora, por lo tanto no existe una vulneración al habeas data, que alega habersele violado.

Así las cosas, revisado el expediente de tutela se observa que si bien la accionante alega la violación a sus peticiones, la entidad manifiesta haber dado respuesta a las mismas, y aporta pantallazo a sus respuestas, donde le



comunican que su petición al alivio de su deuda, no es procedente ya que revisados los aplicativos internos así como el estado de impago de su obligación no es posible que el producto financiero de su titularidad fuera sujeto a medida de alivio alguno, y en cuanto a la petición que dice haber sido elevada el día 3 de julio del cursante, y de la cual manifiesta haber sido aportada, no existe documento alguno que demuestre haber sido presentada dicha petición ante la accionada, por lo tanto no existe prueba que demuestre habersele violado su derecho de petición por parte de la accionada, en consecuencia no se amparara el derecho fundamental de petición alegado por la actora en su solicitud de tutela.

Las entidades vinculadas EXPERIAN COLOMBIA S.A y TRANSUNION, no se ordenan tutelar, por no haber violado derecho alguno al accionante.

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

R E S U E L V E:

1. No conceder el amparo a los derechos fundamentales al habeas data y petición solicitados por la señora WIDAD CURE SENIOR, mediante apoderada judicial contra el BANCO FALABELLA S.A, por los motivos consignados.
2. No conceder el amparo a los derechos fundamentales al habeas data y petición respecto las entidades vinculadas EXPERIAN COLOMBIA S.A y TRANSUNION, por lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
3. Si no fuere impugnado el fallo dentro de dicho término, remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión.
4. Notifíquese personalmente, o por cualquier medio eficaz a las partes y al señor Defensor del Pueblo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**NAZLI PAOLA PONTÓN LOZANO
JUEZA**

Calle 40 No. 44-80 Piso 6 Centro Cívico.

Email: cmun15ba@cendoj.ramajudicial.gov.co
Barranquilla – Atlántico. Colombia



Firmado Por:

**NAZLI PAOLA PONTON LOZANO
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 015 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE
BARRANQUILLA-ATLANTICO**

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:

**31e39a870811763283043ebc8732e0443621ff6d2168b0a8cc09819dee
55727b**

Documento generado en 06/08/2020 03:25:41 p.m.