



RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATACREDITO - EXPERIAN

JUZGADO DIECISIETE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA. septiembre treinta (30) de dos mil Veintiuno (2021).

Procede el Despacho a resolver la presente acción de tutela promovida el señor CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO C.C. 91.221.610 contra AVON COLOMBIA S.A.S. por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición, debido proceso y habeas data, consagrados en nuestra carta constitucional.

ACTUACIÓN PROCESAL

El señor CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO en nombre propio instauró acción de tutela contra AVON COLOMBIA S.A.S., por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales, la cual, por reparto correspondió a este Juzgado, y fue admitida con auto de fecha 20 de septiembre de 2021, ordenando oficiar a la entidad accionada para que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir del recibo de la notificación presentara sus descargos sobre los hechos de la presente acción. En la misma providencia se ordenó la vinculación de CIFIN-TRANSUNION y DATACREDITO-EXPERIAN S.A.

HECHOS QUE MOTIVARON LA ACCIÓN

El accionante como fundamento de sus pretensiones relata los siguientes hechos que se compendian así:

- ✓ Que el 4 de marzo de 2021 consultó en Datacredito su historial de crédito, encontrado un producto de crédito con la empresa AVON COLOMBIA S.A.S., tipo de cuenta CMZ, número de cuenta 109122161 con fecha de apertura 21 de noviembre de 2019 y vencimiento de 30 de abril de 2020, el cual se encuentra como cartera castigada y en mora con más de 180 días; del cual señala, nunca ha solicitado ningún crédito con esa compañía, considerando que se presenta falsedad personal, falsedad ideológica en documento privado y estafa.
- ✓ Que con ocasión de lo anterior, presentó derecho de petición ante AVON COLOMBIA S.A.S. solicitando cancelar el producto de crédito con esa entidad a su nombre, pues el mismo corresponde a una suplantación de identidad, y a si mismo, elimine los reportes negativos a su nombre en las centrales de riesgo, recibiendo correo en la misma fecha donde le indicaban que su solicitud había sido recibida y remitida al área encargada.
- ✓ Que el 12 de agosto de 2021, remitió nuevamente correo electrónico a la accionada, solicitando se le diera respuesta a su petición, pero que a la fecha de la presentación de la tutela, aún no había sido respondido

PRUEBAS

En el trámite de tutela la parte actora aportó copias informales de los siguientes documentos:

- Pantallazo remisión derecho de petición a AVON COLOMBIA S.A.S. el 4 de marzo de 2021
- Derecho de petición dirigido a AVON COLOMBIA S.A., con fecha 4 de marzo de 2021
- Cedula de Ciudadanía de CARLOS HUMBERTO CASTILLO PEREZ
- Pantallazo correo 4 de marzo de 2021, proveniente de Avon informando que paso su reclamación al área encargada.
- Pantallazo remisión correo electrónico a AVON COLOMBIA S.A.S. el 12 de agosto de 2021
- Pantallazo correo 12 de agosto de 2021, proveniente de Avon informando que paso su reclamación al área encargada.

PRETENSIONES

Solicita el accionante con fundamento en los hechos y razones expuestas, que se tutelen sus derechos fundamentales, y se ordene a la accionada AVON COLOMBIA S.A.S. "(...) dar respuesta inmediata y de fondo al derecho de petición presentada el 4 de marzo de 2021.

(...) eliminar inmediatamente los reportes negativos en centrales de riesgo a nombre del señor Carlos Humberto Castillo Pérez por cuanto los mismos se originaron por la mora en el pago de un crédito que NUNCA solicite"

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA TUTELAR

La entidad vinculada CIFIN- TRANSUNION, a través de su apoderado general, señor JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, contestó la presente acción tutelar, señalando que esa entidad tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros.

Que esa entidad, no es la responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información. Que la permanencia del dato negativo reportado obedece al cumplimiento del término legal, y que el derecho de petición que se menciona en la tutela no fue presentado ante esa entidad.

"(...) según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 21 de septiembre de 2021 siendo las 10:08:52 a nombre de CARLOS HUMBERTO CASTILLO PEREZ C.C. 91,221,610, frente a la entidad – AVON COLOMBIA SAS se evidencia lo siguiente:

☑ *Obligación No. 221610 con AVON COLOMBIA SAS en mora con último vector de comportamiento numérico 4, es decir 120*





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

y 149 días de mora.

En suma, se insiste, nuestra entidad no puede ser condenada en la presente acción, pues en su rol de operador no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes"

Señala, que el operador de la información no puede modificar, actualizar, rectificar o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente de la información; tampoco es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo ni es quien debe contar con la autorización del titular de la información.

La entidad accionada, AVON COLOMBIA S.A.S., contestó la presente acción a través de su representante legal, señor JORGE ARMANDO RODRIGUEZ PIETRO, quien manifestó

"1. El accionante suscribió el Contrato de Compraventa con la compañía AVON COLOMBIA S.A.S. en el año 2019 donde de manera clara y expresa le otorgó a la Compañía, autorización para el tratamiento de sus datos personales, específicamente en el Numeral once del mismo. (Anexo 1)

2. En virtud de la nombrada relación comercial se adquirió la obligación No. 1091221610 del día 22 de noviembre de 2019, la cual fue exigible el 13 de diciembre de 2019. La cual consta electrónicamente a continuación:

REPRESENTATIVE		01091221610		CARLOS HUMBERTO		CASTILLO PEREZ					
YY/CC:	2019 18	DISTRICT:	2006	CLAIM YY/CC:	0 00						
INVOICE NUMBER:	20688263										
ITEM :											
Ped Fact:	194975,00	Ped Neto:	163844,47	Ped Folleto:	215800,000						
TRN	CC	ITEM	C	QT	A	BOX	DESCRIPTION	UNIT	PRI	TOTAL	%C
001	18	80945	4	2	0	1	SOFT MUSK DESODORANTE ROLLON PA	2475		4950	25
001	18	80985	6	2	0	1	FAR AWAY DESODORANTE ROLLON PAR	2475		4950	25
001	18	80996	0	2	0	1	VAINILLA SOFTMUSK DESODORANTE R	2475		4950	25
001	18	80947	6	2	0	1	MESMERIZE DESODORANTE ROLLON PA	2475		4950	25
001	18	80969	4	2	0	1	MUSK MARINE DESODORANTE ROLLON	2475		4950	25
001	18	80999	3	2	0	1	BLACK SUEDE NIGHT ROLLON PARA E	2475		4950	25
001	18	80373	1	1	0	1	AVON CARE LOCIÓN HIDRATANTE PAR	13900		13900	
001	18	80374	2	1	0	1	AVON CARE LOCIÓN HIDRATANTE PAR	13900		13900	
001	18	86743	4	2	0	1	LOCION FLUIDA LISO SUPREMO 30 M	7900		15800	
001	18	5477	3	1	0	1	KIT DE INICIO BEAUTY FAN	32800		32800	
001	18	81157	6	1	0	1	ANEW REVERSALIST CREMA RESTAURA	22450		22450	
001	18	81159	8	1	0	1	ANEW REVERSALIST CREMA RESTAURA	22450		22450	+
001	18	35147	6	1	0	1	MUSK FRESH EAU DE TOILETTE PARA	14925		14925	25
001	18	37547	0	1	0	1	NATURALS ACONDICIONADOR FRAMBUE	8925		8925	25
001	18	37755	1	1	0	1	NATURALS SHAMPOO FRAMBUESA E HI	8925		8925	25
001	18	6635	6	1	0	0	CARGO POR MANEJO DE PEDIDO	11200		11200	
001	18	9000	1	1	0	1	PAQUETE DE CAMPANA				
001	18	5774	5	1	0	1	CATALOGO MMA Ñ 16				
001	18	6722	5	1	0	1	TARJETA DE CUMPLEA#0S				

3. El día 22 de septiembre de 2020 se le envía respuesta al Accionante al correo electrónico autorizado en la tutela, en donde se le indica de la eliminación de su reporte por falta de comunicación previa para el mismo. (Anexo 1).

4. Adjunto evidencia de eliminación ante centrales de riesgo:

Resultados de la transacción			
Transacción realizada con éxito			
Número de transacción 1080027334			
Detalles de la obligación			
Tipo entidad	INDUSTRIA MANUFACTURERA	Nombre entidad	AVON COLOMBIA SAS
Tipo transacción	Eliminación de Obligación	Producto	Sector Real
Número de la obligación	01091221610	Nombre del tercero	CARLOS HUMBERTO CASTILLO PEREZ
Tipo de documento	CEDULA	Número de identificación	91221610





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

Cuenta eliminada del informe.			
Nombre:	CASTILLO PEREZ CARLOS HUMBERTO		
Tipo de identificación:	1	Identificación:	91221610
Número de Cuenta:	000000001091221610	Tipo de cuenta:	CMZ
Nombre del suscriptor:	AVON	Código del suscriptor:	321723
Novedad:	CART CASTIGADA	Fecha Estado Cuenta:	2020/04/30
Vector de comportamiento:	332NN		
Numero de Reclamo Entidad:	No ingresado		
Número de Transacción: 9732286			

FRENTE A LAS PETICIONES

ME OPONGO A LAS PRETENSIONES. Lo anterior teniendo lo siguiente:

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, muy respetuosamente solicito al Honorable Juzgado negar la tutela toda vez que se encuentran superados los hechos que dieron origen a la misma y no se vulneró ningún derecho fundamental Debido Proceso y de Petición, como lo expresa la accionante. En consecuencia, de lo anterior se ordene el archivo del expediente”.

Por su parte, DATA CREDITO – EXPERIAN, contestó la presente acción a través de apoderado señor MIGUEL ANGEL AGUILAR CASTAÑEDA quien manifestó que la Ley 1266 de 2008 contiene reglas precisas sobre el término de permanencia de los datos financieros en la historia de crédito de los titulares de la información; que esa entidad no puede eliminar el dato negativo. Se pronuncia sobre la caducidad del dato negativo.

“La historia de crédito de la accionante, expedida el 22 de septiembre de 2021, muestra que:

```
-CART CASTIGADA *CMZ AVON      202107 N09122161 201911 202004  PRINCIPAL
                                COLOMBIA SAS      ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCC332NN----]
                                25 a 47-->[-----][-----]
ORIG:Normal  EST-TIT:Normal  TIP-CONT: IND  CLAU-PER:000 AVON
RECLAMO EN TRAMITE  RECTIFICAR INFORM.  202109 (001)
```

Por lo anterior, es cierto por tanto que la accionante REGISTRA una obligación impaga con AVON COLOMBIA.

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 AVON COLOMBIA. Una vez ella 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.

Es claro por tanto que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR toda vez que no se ha observado el término de caducidad previsto en la ley estatutaria de Hábeas Data y en la jurisprudencia constitucional”.

Sostiene que esa entidad no tiene conocimiento por que la accionada no ha dado respuesta a la petición presentada.

PROBLEMA JURÍDICO

Conforme la relación fáctica traída en la solicitud de amparo se tiene que el objeto de esta contención se centra en determinar lo siguiente: ¿Es la acción de tutela el mecanismo legal idóneo para su protección? ¿Vulneró la entidad accionada al señor CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO los derechos fundamentales invocados?

MARCO JURÍDICO Y JURISPRUDENCIAL

De conformidad con las preceptivas del artículo 86 de la Constitución Política y del Decreto No. 2591 de 1991, las personas pueden demandar en tutela ante cualquier autoridad judicial, cuando quiera que por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, según el caso, resulten vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales Constitucionales, siempre que no dispongan de otro medio de defensa judicial ordinario idóneo para su protección, a menos que se utilice como mecanismo de amparo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable.

De lo que ha quedado expuesto, se colige que a la acción de tutela le viene adscrita una naturaleza residual y excepcional, esto es, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa o existiendo éste no sea eficaz en el caso concreto, pues no puede pretenderse reemplazar al juez o jueza ordinario en sus competencias legales.





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en armonía con el Decreto 1382 de 2002, este Despacho es competente para tramitar y decidir en derecho lo que corresponda en la presente acción de tutela.

La acción de tutela según lo consagrado en el artículo 86 de la Carta Política puede ser promovida por cualquier persona, ya sea por sí misma o por medio de un tercero que actúe en su nombre, cuando sus derechos constitucionales fundamentales sean vulnerado o amenazados.

La Corte Constitucional, en reiteradas oportunidades, se ha pronunciado sobre el derecho fundamental de petición y sobre su protección por medio de la acción de tutela cuando el mismo ha sido vulnerado. Así mismo, definió las reglas básicas que orientan tal derecho señalando:

- “a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*
- c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*
- d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*
- f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*
- g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. Sentencias (...)” (Corte Constitucional T-377/00 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero).*

Igualmente esa Corporación ha destacado que lo importante es que las autoridades resuelvan los asuntos puestos a su consideración en ejercicio del derecho de petición, aunque ello no implique el favorecimiento de los intereses del solicitante, como quedó expresado con sentencia T-481 de 1.992 M.P. Dr. JAIME SANÍN GREIFFENSTEIN, cuando dijo:

“Es de notar también que el derecho de petición consiste no simplemente en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino de que haya una resolución del asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente; por esto puede decirse también que el derecho de petición que la Constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que el adelantamiento de la actuación sea posible y no sea bloqueada por la administración especialmente en vista de la acciones judiciales respectivas, pero que en forma ninguna cumple con las exigencias constitucionales que dejan expuestas y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia.”

El derecho de petición se halla expresamente consagrado en el artículo 23 de la Carta Política como el derecho que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Cualquier desconocimiento injustificado del plazo establecido para responder el derecho de petición, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

Así mismo, la Corte Constitucional hace referencia al derecho fundamental al Debido Proceso el cual se encuentra consagrado en el artículo 29 de la constitución política:





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

“Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.”

Sobre el derecho al debido proceso administrativo, la Corte Constitucional ha decantado el concepto de lo que es, señalando que se traduce en la garantía que cobija a todas las personas de acceder a un proceso justo y adecuado de tal manera que la afectación o privación de ciertos bienes jurídicos por parte del estado, no pueda hacerse con detrimento de sus derechos fundamentales.

Haciendo referencia al buen nombre y hábeas data, la Corte Constitucional en sentencia T-847-10, ha dicho lo siguiente:

4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales:

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 15, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales, si bien tienen una estrecha relación, poseen rasgos específicos que los diferencia, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone el quebrantamiento del otro. Al respecto, esta Corporación de antaño ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

“Debe decirse que en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al hábeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos” (Subrayado fuera de texto)

4.2. El derecho al buen nombre puede definirse como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. Así, constituye un derecho de raigambre fundamental y un elemento valioso dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. Respecto de él, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que “el derecho al buen nombre se encuentra ligado a los actos que realice una persona, de manera que a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo”.

Tal derecho se estima vulnerado “cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en su diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”. En otras palabras, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando sin justificación o fundamento se propagan entre el público informaciones falsas o erróneas que no corresponden al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo afectan en su entorno social.

Por consiguiente, no constituye menoscabo del derecho al buen nombre, el hecho de consignar en bases de datos o de difundir en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha construido en la sociedad, siempre que tal información atienda a la realidad y goce de veracidad suficiente para no ser censurada. En cambio, si puede ser motivo de reparo la divulgación o difusión de información falsa e inexacta.

Sobre el tema, esta Corporación ha señalado que “sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no puede violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo cual se constituiría en el ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales”.

EL CASO EN CONCRETO

En el caso bajo estudio, el señor CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO, en nombre propio, manifestó en el libelo demandatorio que presentó derecho de petición fechado 4 de marzo de 2021 ante AVON COLOMBIA S.A.S., solicitando la eliminación de la obligación a su cargo, indicando que la misma corresponde a un caso de suplantación, y la eliminación de





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

los reportes negativos ante las centrales de riesgo; petición de la que afirma, la accionada a la fecha de presentación de la acción de tutela no había emitido pronunciamiento.

Pues bien, tenemos que el derecho de petición que se acompaña en la presente acción de tutela, está dirigido a AVON COLOMBIA S.A., y se allegó con pantallazo de remisión a la accionada el pasado 4 de marzo de 2021; y en el mismo, la activa incluyó como pretensiones lo siguiente:

“PRIMERO: Sírvase cancelar inmediatamente el producto de crédito con la empresa AVON COLOMBIA S.A.S., que se encuentra a nombre de CARLOS HUMBERTO CASTILLO PEREZ, tipo de cuenta CMZ, número de cuenta 109122161, con fecha de apertura de 21 de noviembre de 2019 y vencimiento del 30 de abril de 2020, toda vez que la misma fue solicitada por un delincuente que suplantó mi identidad

SEGUNDA: Sírvase realizar una investigación exhaustiva acerca de la solicitud de crédito con la empresa AVON COLOMBIA S.A.S. que se encuentra a nombre de CARLOS HUMBERTO CASTILLO PEREZ, tipo de cuenta CMZ, número de cuenta 109122161, con fecha de apertura de 21 de noviembre de 2019 y vencimiento del 30 de abril de 2020, en aras de identificar quien fue el auto de los delitos de falsedad personal, estafa, falsedad ideológica en documento privado en el caso que nos ocupa”.

La entidad accionada, AVON COLOMBIA S.A.S., al contestar la presente acción, señaló que el accionante suscribió el contrato de compraventa con esa entidad en el año 2019 donde le otorgó autorización para el tratamiento de datos, y en virtud de ella, se adquirió la obligación No. 1091221610 del 22 de noviembre de 2019, la cual fue exigible el 13 de diciembre de 2019 y consta electrónicamente. Respecto de la petición del accionante, señala que *“El día 22 de septiembre de 2020 se le envía respuesta al accionante al correo electrónico autorizado en la tutela, en donde se le indica la eliminación de su reporte por falta de comunicación previa”*

En virtud de la respuesta recibida, encuentra esta servidora que la accionada allegó con su contestación, la misiva fechada 22 de septiembre de 2020(sic), en la que se indica:

“1. Anexamos a la presenta respuesta los soportes de su registro como Representante Avon en los cuales consta la autorización para consultar y reportar a las Centrales de Riesgo cualquier incumplimiento de sus obligaciones crediticias específicamente en el numeral once. (Anexo 1)

(...)

2. Por otra parte, una vez verificados nuestro historial interno de cartera, se logró evidenciar que usted presentó una obligación pendiente con la Sociedad AVON S.A.S, debido a la falta de pago de la obligación No. 1091221610 del día 22 de noviembre de 2019, la cual fue exigible el 13 de diciembre de 2019. Se adjunta copia de la factura 1.

(...)

2. En virtud de las obligaciones pendientes de pago se realizó el reporte negativo el día 30 de abril de 2020.

3. Debido a la falta de comunicación previo al reporte se procedió a eliminar el reporte ante las centrales de riesgo, tal como se muestra a continuación

(...)

Teniendo en cuenta lo anterior y en aras de atender su petición de forma completa, por medio del presente me permito remitir la siguiente documentación:

a. Soportes de su registro como Representante Avon (Anexo 1)”

También se allega constancia de remisión de la misma al correo electrónico m-mlojudicial@hotmail.com en fecha 22 de septiembre de 2021”

Es cierto que la Honorable Corte Constitucional sin dejar de lado el criterio de derecho fundamental que reviste el derecho de petición ha expresado que la protección del derecho de petición no implica necesariamente una respuesta favorable a lo solicitado, así lo señalo en sentencia T-355-02 al mencionar: *“Esta Corporación ha establecido en numerosas ocasiones que la protección del derecho de petición llega hasta la obtención de una respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado, no implicando una respuesta favorable a los intereses del peticionario. En esta medida, no hay vulneración del derecho de petición de quien obtiene una respuesta dentro del término y de fondo a lo solicitado en caso de que esta sea contraria a lo buscado por el solicitante.”* De las jurisprudencias citadas, se desprende que la contestación del derecho de petición debe ser de fondo y dentro del término que ha estipulado la ley. Sobre la materia, actualmente rige la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Como lo ha establecido nuestro máximo órgano Constitucional, los componentes elementales del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consisten en (i) la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública o privada según sea el caso, respuesta que debe reunir (ii) los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del interesado.

Al respecto, tenemos que si bien con la respuesta de la accionada, aporta copia de la misiva en la cual la accionada manifiesta que da respuesta a la petición, señalando que el actor firmó contrato con esa entidad y con ocasión a este se generó la obligación a su cargo; pero que al verificar que no se realizó notificación previa al reporte, procedieron a la eliminación de los datos negativos; sin embargo, y a pesar de haberse aportado pantallazo de trámites ante las centrales





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

de datos DATA CREDITO-EXPERIAN y CIFIN-TRANSUNION, no se evidencia en el plenario constancia de la eliminación del dato, pues nótese que las mencionadas entidades al contestar esta acción señalan que aparece reporte negativo para el accionante respecto de AVON COLOMBIA S.A.S.

En atención a lo anterior, y en aras de proteger el derecho fundamental de petición, y también el derecho al debido proceso, el cual, se reitera, además de emitir pronunciamiento de fondo frente a lo que se solicita, implica que debe ponerse en conocimiento del titular del derecho la respuesta que se generó con ocasión a su petición, pero además, como en el mismo señaló que procedió a realizar la eliminación de los reportes negativos ante las centrales de riesgo, deberá la respuesta de la entidad accionada, incluir la información y soportes de las gestiones realizadas y evidencias de la eliminación de los datos negativos ante DATA CREDITO-EXPERIAN y CIFIN-TRANSUNION, y en este sentido se ampararán sus derechos fundamentales.

Por otra parte, debe señalarse que, en lo referente a la protección a los derechos al habeas data, buen nombre, solicitada por la accionante, es menester traer a colación lo determinado por la Corte Constitucional sobre la procedencia o no de la acción de tutela para dirimir este tipo de conflictos. Al respecto, en sentencia T-833-13, la Corte señaló:

“(…) al habeas data

3.1. De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”¹, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.²

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información³ pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información⁴ o a la entidad fuente de la misma⁵, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);*
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:*

“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

¹ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.

² Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

³ El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como “la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley”.

⁴ En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

⁵ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATA CREDITO - EXPERIAN

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."

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados. (...)"

Es importante señalar que las entidades vinculadas CIFIN- TANSUNION, y DATA CREDITO – EXPERIAN, coincidieron en que reposa un reporte negativo del actor respecto de la entidad AVON COLOMBIA S.A.S., se encuentra abierta y reportada con en mora. Información, que a pesar de ser confirmada por la accionada; esta última en su respuesta también manifestó que había efectuado la actualización de datos y eliminación del reporte negativo del accionante; sin embargo, como se indicó en precedencia, tal eliminación no se pudo confirmar.

En estas condiciones, debe referirse esta servidora a lo señalado en la Ley 1266 de 2008, norma que en la actualidad regula el derecho al habeas data y del manejo de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, que en su Artículo 13 señala sobre la caducidad del dato negativo, lo que sigue: *"ARTÍCULO 13. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.*

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información."

Al efectuar el control de constitucionalidad previo y automático que le correspondía, la Corte Constitucional consideró que el artículo en cuestión no vulneraba la Carta, siempre que se entendiera que *"la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo"*

En el presente caso, de acuerdo con la información que aparece registrada en las centrales de riesgo, se reitera que misma es coincidente con la información que denuncia la entidad accionada, señalando que la obligación que aparece a cargo de la accionante se encuentra vigente en mora; por lo que no podría indicarse que las centrales de riesgo se encuentran vulnerando derechos fundamentales del accionante.

Ahora bien, tenemos el hecho que el accionante, alega no haber sido quien suscribió el contrato con la accionada, y que la situación se generó por una suplantación de la que fue víctima.

Frente a tales alegaciones, es preciso señalar que esta servidora en la acción constitucional no cuenta con la competencia, ni el tiempo para entrar a dilucidar si se trata o no de un caso de fraude o suplantación acaecida al momento de la celebración del contrato entre las partes, para ello existen otros mecanismos en donde puede el actor presentar su reclamación y allegar las pruebas que considere pertinentes para que en el escenario idóneo se adelante el análisis de la situación y se decida sobre la misma.

La ley estatutaria 1266 de 2008, contempla que debe presentar la accionante petición ante la entidad encargada para presentar las reclamaciones correspondientes, además, contempla el eventual proceso judicial contra la misma, otra herramienta para que los titulares de la información presenten reclamaciones por la información que aparece reportada en las centrales de riesgo, como las peticiones ante la fuente de la información, y si es el caso, las reclamaciones correspondientes ante la entidad que ejerce la vigilancia sobre las actuaciones sobre la entidad accionada y la titular originaria, en caso de que sean diferentes.

Sumado a ello, cuenta también el señor CASTILLO PALOMINO, como se indicó, con las acciones ante la jurisdicción correspondiente para denunciar los hechos en los cuales fundamenta que no celebró el contrato que se le adjudica con AVON COLOMBIA S.A.S.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe señalarse que de las pruebas obrantes en el expediente, no se constata que el actor haya agotado los mecanismos de defensa a su alcance, como para predicarse que procede el amparo a través de la acción de tutela, que como se anotó es un mecanismo subsidiario y residual para la protección de los derechos fundamentales.

Sobre este principio, ha señalado la Corte que el mismo no es absoluto y cede ante las situaciones específicas donde se demuestre la inminencia u ocurrencia de un perjuicio irremediable que amerite la protección inmediata de los derechos invocados de manera transitoria o definitiva. Es así, como en muchas ocasiones, la acción de tutela se ha convertido en el





RAD.: 080014189-017-2021-000786-00.
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.
VINCULADO: CIFIN-TRANSUNION y DATACREDITO - EXPERIAN

medio judicial idóneo para la protección de derechos fundamentales, siempre que se cumplan con ciertos requisitos que la misma Corte Constitucional ha puntualizado.

Además, el principio de subsidiaridad, el cual se constituye también como requisito indispensable de procedencia de las acciones de tutela, se sustenta en la necesidad de garantizar la seguridad jurídica y la competencia de las entidades del Estado, en lo que atañe los asuntos que las mismas deben conocer. Al respecto la Corte Constitucional indicó: *"...se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior."*⁶

Así pues, se reitera que existen a disposición del actor los mecanismos legales, judiciales y administrativos para ventilar sus inconformismos frente a la entidad accionada; sin embargo, se advierte que no planteó ni utilizó los mismos, y al dejar de utilizarlos, conlleva a la improcedencia de la acción frente a reparos o actuaciones que pudieron haberse planteado en dicha oportunidad. Por lo anterior, concluye el despacho que en el presente caso no se reúne el requisito de subsidiaridad, exigido para que proceda el amparo de sus derechos de habeas data y buen nombre, por tal razón la misma se declaró improcedente.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecisiete de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de PETICIÓN del señor CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO C.C. 91.221.610 contra AVON COLOMBIA S.A.S., respecto de la petición presentada ante dicha entidad el 4 de marzo de 2021.

SEGUNDO: ORDENAR a AVON COLOMBIA S.A.S. a través de su Representante Legal y/o quien haga sus veces, que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de esta sentencia, si no lo hubiere hecho, emita pronunciamiento donde responda de manera clara, completa, precisa y de fondo CARLOS HUMBERTO CASTILLO PALOMINO C.C. 91.221.610, cada uno de los puntos contenidos en la petición fechada 4 de marzo de 2021; de igual manera que la ponga en conocimiento de la accionante, a las direcciones aportadas por la peticionaria, dentro del mismo término; así mismo, deberá la respuesta de la entidad accionada, incluir la información y soportes de las gestiones realizadas y evidencias de la eliminación de los datos negativos ante DATACREDITO-EXPERIAN y CIFIN-TRANSUNION.

TERCERO: Declarar Improcedente las demás pretensiones de la parte actora, de conformidad a las consideraciones arriba anotadas.

CUARTO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes y al DEFENSOR DEL PUEBLO, por el medio más expedito, de conformidad con lo ordenado en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

QUINTO: REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Firmado Por:

Rosmery Pinzón De La Rosa
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgados 017 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
Barranquilla - Atlántico

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: **cb0eb487fb398520f272a3cafd001871283b1792b9f6df53175674dfc2a37800**
Documento generado en 30/09/2021 06:21:48 p. m.

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

⁶ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-753 de 2006, reiterada entre otras por la Sentencia T-177 de 2011.g

