



## JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, doce (12) de febrero de dos mil veintiuno (2020)

SENTENCIA: 17  
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

### OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA con C.C. 18.616.028, el 01/02/2021, contra la ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA. Dentro de la cual se dispuso la vincular a las entidades EXPERIAN COLOMBIA SA (DATA CREDITO) y CIFIN S.A.S.

### ANTECEDENTES

#### HECHOS

Precisó la parte accionante que:

«[...] el día siete (07) de enero del dos mil veintiuno (2021) mediante derecho de petición solicita ante ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA, lo siguiente:

- El paz y salvo de la obligación 541295 pagada el 6 de enero de 2021.
- La constancia de la notificación del reporte en centrales de riesgo que ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA debió realizar en su momento respecto a la obligación 541295.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

- *La extinción de la deuda en centrales de riesgo respecto a la obligación financiera número 541295 por omitir la notificación del reporte en centrales de riesgo.*

*SEGUNDO: el derecho de petición fue interpuesto por los canales virtuales dispuestos por ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.*

*TERCERO: el derecho de petición al día de hoy no ha sido respondido por ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA, habiendo superado el término de quince (15) días dispuesto para ello.[...]»*

## PRETENSIONES

Solicita la accionante:

*«[...] PRIMERO: solicito señor juez, TUTELAR a favor de MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA el derecho constitucional fundamental de petición, vulnerado por ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA*

*SEGUNDO: solicito señor juez, ORDENAR a ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA dar respuesta a la solicitud hecha, de manera clara, completa y de fondo según las exigencias normativas y jurisprudenciales [...]»*

## TRÁMITE DE LA ACCIÓN

### CONTESTACIÓN

La accionada, ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA., guardó silencio.

La vinculada TRANSUNION – CIFIN, contestó que:

*«[...] TransUnion® como operador de datos según el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 es quien "recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios". En tal sentido, este operador tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello, que nuestra entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información.*

*2.2. Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJÓY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

*Nuestra entidad, en su calidad de operador de bases de datos desconoce el contenido y las condiciones de la ejecución de los mismos, razón por la cual mi representada atendiendo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 no es responsable por lo datos reportados.*

*[...]*

*En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 03 de febrero de 2021 a 09:29:13 a nombre de MERLEY ANDERSON JAJÓY CORDOBA CC 18,616,028 frente a la entidad BANCO CORPBANCA - HELM hoy BANCO ITAÚ se evidencia lo siguiente:*

- Obligación No. 541295 con la entidad BANCO CORPBANCA - HELM reportada en mora, con vector de comportamiento 14, es decir, más de 30 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.*

*2.3. El operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente*

*[...]*

*2.4. Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo.*

*[...] que la Superintendencia de Industria y Comercio en la Resolución 76434 de 2012, numeral 1.3.6 ha sido clara al establecer que esta notificación previa debe realizarla directamente la fuente, quien debe allegar la prueba del envío de la aludida comunicación a la que hace referencia el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.*

*[...]*

*2.6. La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad*

*[...] Por todo lo antes expuesto y todo lo que el Despacho estime en adición, de manera comedida rogamus se EXONERE y DESVINCULE a nuestra entidad en la presente acción de tutela.*

*[...]»*

Finalmente, la también vinculada EXEPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, manifestó que:

*«[...] EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede eliminar el dato negativo que el actor controvierte pues ello sería contrario a la Ley Estatutaria de Hábeas Data.*

*El accionante MERLEY ANDERSON JAJÓY CORDOBA sostiene que se le vulnera su derecho fundamental de habeas data, toda vez que su historia de crédito registra un dato negativo respecto de una obligación adquirida con ITAÚ.*

*La historia de crédito del accionante, expedida el 3 de febrero de 2021 a las 2: 30p.m., muestra que:*

<i>-CART CASTIGADA *CAB ITAÚ CORPBANCA 202012 025541295 201508 202404 PRINCIPAL LIBRANZAS ULT 24 --&gt;[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC] 25 a 47--&gt;[CCCCCCCC66][654321NNNNN]</i>
--

*Es cierto por tanto que el accionante registra una obligación impaga con ITAÚ.*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

*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 ITAU. 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 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.*

*[...]*

*En caso de que en el expediente se pruebe que la obligación fue cancelada en una fecha diferente a la reportada o que por alguna otra razón ya operó la caducidad del dato negativo, EXPERIAN COLOMBIA manifiesta su total disposición a actualizar la información correspondiente una vez ITAU así lo informe. Recuérdese que esta entidad no tiene ninguna relación comercial con el accionante y por lo tanto no cuenta con la información relativa al cumplimiento de las obligaciones.*

*[...]»*

## CONTESTACIÓN DERECHO DE PETICIÓN

El 04 de febrero de 2021, el accionante, a través de correo electrónico [tutelas.soluciones@gmail.com](mailto:tutelas.soluciones@gmail.com), envió memorial al despacho informando que:

*«[...] La entidad ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA ha dado respuesta a la petición instaurada.*

*Sin embargo, dicha respuesta no soluciona de fondo las pretensiones del derecho de petición, en el sentido que respondieron lo referente a los reportes en las centrales de riesgo, pero OMITIERON OTORGAR EL PAZ Y SALVO SOLICITADO.*

*Informado lo anterior solicito a su despacho que sea tenida en cuenta dicha respuesta incompleta al momento de proferir el fallo. [...]»*

En el cual, adjuntó la respuesta de ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA., quien respondió lo siguiente:

*«[...] debido a una incidencia fueron reportadas a la Central de información financiera Datacredito obligaciones que ya habían sido canceladas (en Cifin no registra inconsistencia).*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

*Teniendo en cuenta lo anterior, el Banco a través de sus áreas idóneas solicitará a la Central de Información Datacrédito la actualización del reporte presentado sobre los productos financieros objeto de estudio, ya sea en estado recuperado con ocasión a alguna negociación realizada, o eliminando con ocasión a una venta de cartera, según corresponda su caso en particular.*

*Cabe anotar que el ajuste de corrección y/o actualización de información será enviado por el Banco a la Central de información Datacrédito para su debido procesamiento a través de los mecanismos establecidos para tal fin, y la cual se verá reflejada a partir de la tercera semana de febrero de 2021. Es importante aclarar que posteriormente dicho trámite de corrección y/o actualización depende de los procedimiento y tiempos a cargo del Operador de Datos.*

*En caso de que se encuentre realizado un trámite ante alguna entidad financiera, como solicitudes de crédito entre otros, le sugerimos allegar la presente comunicación como soporte.*

*[...]»*

## GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

### PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

### LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como la supuesta vulneradora de los derechos implorados.

### COMPETENCIA:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJÓY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

Los presupuestos, capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos. Como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son sujetos de derechos y obligaciones. Este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

### CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

*«[...] El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.*

*En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas. [...]*»

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

*«[...] 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

2) *Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

3) **La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.**

4) *La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado [...]»*

## CASO CONCRETO

De las manifestaciones hechas por los intervinientes en este trámite y de las pruebas que fueron arrimadas al expediente se desprende que:

- i. En efecto, la parte accionante presentó el 07 de enero de 2021 dos peticiones, las cuales envió al correo electrónico de ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA., donde solicitó:

*«[...] PRIMERO: Solicito que la(s) obligacion(es) financiera(s) número 541295 sean informadas a centrales de riesgo como OBLIGACIONES EXTINGUIDAS, por parte de la entidad B ANCO ITAU, sin fecha de permanencia.*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJÓY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

*SEGUNDO: Solicito me sea entregada constancia de la notificación que en su momento debió realizar BANCO ITAÚ, previo a la ejecución del reporte negativo, del que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.*

*TERCERO: En caso de no contar con el comprobante de la notificación de que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, SOLICITO que se admita expresamente que la misma no se efectuó [...]»*

Y también solicitó:

*«[...] Solicito me sea otorgado el paz y salvo de la obligación número 541295 pagada el día 06 De Enero De 2021. Todo lo anterior en virtud del artículo 23 Constitucional y en desarrollo de la ley 1437 del 2 011 en sus artículos 1 3, 1 4, 15 y siguientes. La información solicitada no está sujeta a reserva legal [...]»*



- ii. Que previo a radicarse la acción de tutela, la accionada ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA., no respondió a la solicitud.
- iii. Que el accionante actualmente dentro de su historia de crédito, aún registra una obligación no paga con ITAÚ.

-CART CASTIGADA	*CAB ITAÚ CORPBANCA 202012 025541295 201508 202404	PRINCIPAL
LIBRANZAS	ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]	
	25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC66][654321NNNNN]	

- iv. Que, dentro del curso del trámite de tutela, el 04 de febrero de 2021, EL accionante manifestó que la accionada ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA dio respuesta a la petición instaurada. Sin embargo, aclara que dicha respuesta no soluciona de fondo las pretensiones del derecho de petición, en el sentido que respondieron lo referente a los reportes en las centrales de riesgo, pero OMITIERON OTORGAR EL PAZ Y SALVO SOLICITADO.

Verificado por el despacho que dentro del contenido de la respuesta allegada por la accionada ITAÚ, es notorio que, si bien la entidad dio respuesta a la solicitud, la misma no abarca la totalidad del asunto solicitado. Es claro que ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA. aún no se ha pronunciado respecto al paz

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

y salvo de la obligación número 541295, entre esta y el accionante. Por lo que se concluye que la respuesta no comprendió todo lo que solicitó el peticionario. Y por esto, no se constituye una contestación de fondo, en tanto no está completa.

Es preciso resaltar que, dentro de la respuesta enviada al señor MERLEY JAJAY, ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA. no mencionó en ningún momento la posibilidad o no de atender dicha solicitud, ni indicó una fecha para hacerlo o algún otro tipo de manifestación o explicación al respecto, así fuera negativa. Adicionalmente, dicha entidad accionada no contestó al escrito de tutela, quedando este togado, sin pruebas que acrediten la disposición de la entidad para atender completamente lo requerido por el accionante.

Vistas, así las cosas, se tutelaré el derecho de petición por cuanto, aunque la entidad accionada respondió a las peticiones deprecadas por el accionante, la misma no se ha resuelto de manera completa. En conclusión, ante la inobservancia de los requisitos para contestar la petición, indicados por la Corte Constitucional de ser clara, precisa, de fondo y congruente, la accionada ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA. vulnera este derecho fundamental, en tanto la respuesta que emitió dentro de los términos del trámite de esta acción, no da réplica con las citadas características a la totalidad de la petición, porque no se pronunció respecto a todos los puntos de la petición. Y consecuentemente, se ordenará a ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA., a través de su representante legal, la persona que hace sus veces, o el competente para ello, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva las peticiones del 07/01/2021, contestando de manera clara, precisa, de fondo y congruente, refiriéndose a cada uno de los puntos, remitiendo copia de la misma.

DECISIÓN:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA  
ACCIONADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.  
RADICADO: 170014003002-2021-00042-00

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: TUTELAR a MERLEY ANDERSON JAJAY CORDOBA C.C. 18.616.028, el derecho fundamental de petición, vulnerado por la ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA.

SEGUNDO: ORDENAR a ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA., a través de su representante legal, la persona que hace sus veces, o el competente para ello, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva las peticiones del 07/01/2021, contestando de manera clara, precisa, de fondo y congruente, refiriéndose a cada uno de los puntos, remitiendo la respuesta al correo del accionante.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

CUARTO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO

JUEZ