



San Andrés, Isla, Veintiuno (21) de Abril de Dos Mil Veintidós (2022)

RADICACIÓN:	88-001-4003-002-2022-00067-00
REFERENCIA:	ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE:	NAEQUE MISHELL ROBINSON FERNANDEZ
TUTELADO:	BANCO DAVIVIENDA S.A.
VINCULADOS:	DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CFIN – TRANSUNION

SENTENCIA No. 00039-022

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora NAEQUE MISHELL ROBINSON FERNANDEZ, actuando en nombre propio en contra de BANCO DAVIVIENDA S.A., y donde se vinculó de forma oficiosa a DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA) y CFIN – TRANSUNION.

2. ANTECEDENTES

La señora NAEQUE MISHELL ROBINSON FERNANDEZ actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Indica que el pasado 19 de febrero de 2022 presentó petición, lo cual, por exigencia de las entidades que hacen los reportes en centrales de riesgo debe ser por escrito, en medio físico, autenticado ante notaria y ser enviado por correo, en lo cual básicamente solicitó que se eliminara el reporte negativo de centrales de riesgo por extinción de la obligación o entregara la documentación que acredita ese reporte en centrales de riesgo con el fin de establecer la legalidad de los reportes, en dicha petición solicitó específicamente algunos puntos de respuesta sí o no, con el fin de que no se excluyera en ningún momento su derecho de petición y en tanto a conocer su información, téngase en cuenta que a la fecha ha pagado la totalidad del crédito, posee el paz y salvo, todo esto en la transición de la cual especifica la ley 2157 de 2021.

Sostiene que aunado a lo anterior y con el fin de establecer la legalidad del reporte requirió a las entidades o bancos de datos para conocer la estructura que ostentan para el respeto a los derechos constitucionales del habeas data, el cumplimiento de la normatividad y por último corroborar si los datos que ellos tienen en los bancos de datos corresponden a los reportados por las entidades con las que puede que existan créditos vigentes.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora NAEQUE MISHELL ROBINSON FERNANDEZ actuando en nombre propio solicita:

- 3.1.** Que se tutele el derecho fundamental de Habeas Data, Buen Nombre, Petición y Debido Proceso.
- 3.2.** Amparar de forma provisional mi derecho fundamental de habeas data vulnerado por BANCO DAVIVIENDA, al permanecer reportado como datos negativos en los operadores de bancos de datos financieros (Datacrédito, CIFIN,) de las obligaciones de crédito distinguidas con números 5900****9988, actualmente, no obstante haber realizado acuerdo de pago.
- 3.3.** Ordenar como amparo provisional BANCO DAVIVIENDA, solicite a los operadores de bases de datos financieros, tales como Datacrédito, CIFIN, etcétera; la eliminación de los datos negativos asociados con las obligaciones de crédito números 5900****9988.
- 3.4.** Indicar que el retiro de esa información se mantendrá hasta tanto un juez civil ordinario declare si las obligaciones anotadas arriba se extinguieron de forma definitiva por el modo de la transacción y/o novación.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto No. 00144-022 de fecha cuatro (04) de Abril de dos mil veintidós (2022), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a BANCO DAVIVIENDA S.A., asimismo, se vinculo a DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, con el fin de que contestaran la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el término de traslado, se observa que BANCO DAVIVIENDA S.A., manifestó que como quiera que el accionante no acompañó en su escrito de tutela la petición respecto de la cual manifiesta no haber recibido respuesta, se procedió a revisar en sus aplicativos encontrando una respuesta remitida a la dirección de correo electrónico del tutelante, la cual acompaña en la presente contestación.

Sostiene que el banco profirió respuesta clara, de fondo, y completa a las peticiones formuladas por el accionante, no existiendo vulneración a derecho fundamental alguno.

Indica que la solicitud de la accionante ha sido satisfecha, y en constancia se anexó copia de la respuesta dada, razón por la cual considera que la acción de amparo debe ser desestimada, por presentación de hecho superado.

Por su parte DATACREDITO, manifestó que, que 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.

Explica que La parte accionante solicita a través de la tutela de la referencia que se elimine de su historia de crédito la información negativa correspondiente a una obligación contraída con el BANCO DAVIVIENDA (LIBRE INVERS), pues afirma que canceló voluntariamente la acreencia, y que, por tanto, el dato negativo ha caducado.

INFORMACION BASICA

4QM38yB

C.C #01123620975 () ROBINSON FERNANDEZ NAEQUE MISHELL

DATACREDITO

VIGENTE

EDAD 36-45 EXP.04/11/08 EN SAN ANDRES

[SAN ANDRES] 20-ABR-2022

La historia crediticia de la parte actora, expedida el 20 de abril de 2022, muestra la siguiente información:

+PAGO VOL MX-180 CAB BCO DAVIVIENDA 202202 N01339988 202101 203101 PRINCIPAL

LIBRE INVERS. ULT 24 -->[6654321NNNNN][N-----]

25 a 47-->[-----][-----]

ORIG:Normal EST-TIT:Normal

SAN ANDRES

RECLAMO EN TRAMITE

ACTUALIZAR INFORM. 202204 (001)

En el caso concreto y de conformidad a la información reportada por el BANCO DAVIVIENDA (LIBRE INVERS) se tiene que:

- (i) La parte actora, incurrió en mora por un término de **7 MESES**.
- (ii)La parte accionante realizó el pago de la obligación objeto de reclamo en el mes de **FEBRERO DE 2022**.
- (iii) A la fecha de consulta de la historia de crédito, el histórico de mora no puede ser eliminado hasta que se cumplan los **6 MESES** después de la extinción de la obligación.

De conformidad con los supuestos fácticos expuestos, resulta aplicable la regla dispuesta en el inciso 3 del artículo 9 de la Ley 2157 de 2021 contentivo del régimen de transición, declarado constitucional mediante la sentencia C 282 de 2021, el cual reza:

“Artículo 9°. Régimen de transición.(...) Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los

bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciera falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones.”

Por tanto, es cierto que la parte accionante registra un histórico de mora respecto de la obligación identificada con el número N01339988 con el BANCO DAVIVIENDA (LIBRE INVERS) y, según la información reportada por esta fuente de la información, la parte actora incurrió en mora durante 7 MESES, canceló la obligación en FEBRERO DE 2022. Según estos datos y en cumplimiento de la disposición normativa antes citada, la caducidad del histórico de mora se presentará en AGOSTO DE 2022.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, 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. - DATACRÉDITO no ha omitido dar aplicación a la caducidad del histórico de mora, pues conforme a la fecha de cancelación reportada por la fuente y a la disposición normativa referida, ésta aún no ha operado.

Finalmente, solicita que se deniegue el proceso de la referencia, pues no se ha cumplido con el término de permanencia de la obligación n01339988 previsto en el artículo 9 de la ley 2157 de 2021, la cual modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008. Respecto al segundo cargo, solicito que se desvincule a Experian Colombia S.A. - Datacrédito del proceso de la referencia, toda vez que son las fuentes y no el operador - las llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito.

Por su parte CFIN- TRANSUNION guardó silencio frente a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

“(…) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”. Lo

anterior por ser la tutelada una entidad financiera con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra una entidad financiera con sucursal en el Departamento Archipiélago por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si BANCO DAVIVIENDA S.A., DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), Y CIFIN – TRANSUNION, amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental Habeas Data, Buen Nombre, Petición, y Debido Proceso de la señora NAEQUE ROBINSON FERNANDEZ, al tenerla reportada negativamente en centrales de riesgos.

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

“(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6° 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.

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).

6.4.2. DERECHO AL HABEAS DATA

El derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *“aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.”* Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad.

6.4.3. DERECHO AL BUEN NOMBRE

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *“dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”*. Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

6.4.4. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de la C.P., reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas.-

Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales

reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos impugnatorios contra las decisiones administrativas (El Derecho de Defensa en las Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, pags. 24 y 25).-

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

*“...en cada caso, **el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone.** Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, **pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable.** En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que **las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral...**”, en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales.”*

En este sentido, se iteró:

*“De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, **salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas** o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor”. (Sent. T- 975. 8 de Octubre de 2004-subrayado nuestro).*

6.5. CASO CONCRETO

Encuentra el Despacho que de acuerdo a lo manifestado por la señora NAEQUE MISHELL ROBINSON FERNANDEZ, actualmente cursa un derecho de petición ante la accionada con el fin de que sean eliminados sus reportes negativos en centrales de riesgo.

En ese sentido, se observa que en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones en cuanto éstas se encuentran obligadas a actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción¹.

Igualmente, con el propósito de asegurar la defensa de los administrados, la jurisprudencia ha señalado, en este sentido, que el debido proceso administrativo comprende, entre otros, los derechos (i) a ser oído durante toda la actuación; (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley; (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas; (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación; (v) a que la actuación se adelante por la autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico; (vi) a gozar de la presunción de inocencia; (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción; (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso².

De conformidad con lo anterior, el debido proceso administrativo se entiende vulnerado cuando las autoridades públicas no siguen los actos y procedimientos establecidos en la ley y los reglamentos, y, por esa vía, desconocen las garantías reconocidas a los administrados.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que *“el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*. Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

¹ Ver sentencia T-653 de 2006 (MP. Humberto Antonio Sierra Porto), reiterada en la C-980 de 2010 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

² Ver sentencia C-980 de 2010 (MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo).

La Jurisprudencia constitucional ha reiterado que, conforme al carácter residual de la tutela, no es, en principio, el medio adecuado para controvertir las actuaciones administrativas, pues para ello están previstas las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Sin embargo, cuando los derechos fundamentales del accionante resulten amenazados o vulnerados con ocasión de la expedición tardía de actos administrativos propios de la referida jurisdicción, la acción de tutela cabría como mecanismo transitorio de protección de las garantías constitucionales para evitar un daño irreparable.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

De lo anterior, es menester nuevamente precisar que, la respuesta de fondo debe ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición, no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa y se evidencia que la accionada solo ha dado respuesta de fondo ninguno de los tres puntos que solicito el actor.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la entidad accionada contestó la presente acción, manifestando que resolvió el derecho de petición de

la accionante, a través de una respuesta remitida a la dirección de correo electrónico de la tutelante, la cual anexó.

Sostiene que el banco profirió respuesta clara, de fondo, y completa a las peticiones formuladas por el accionante, no existiendo vulneración a derecho fundamental alguno.

En ese sentido, es menester recordar que el artículo 23 de la Constitución dispone que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional³, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

De otro lado, se evidencia que la H. Corte Constitucional ha manifestado que el habeas data es un derecho fundamental autónomo. Este derecho está contenido en el artículo 15 de la Constitución Política y regulado mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012. El habeas data ha sido definido como el derecho de las personas al *“acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales”*⁴. Su ámbito de aplicación es *“el proceso de administración de bases de datos personales, tanto de carácter público como privado”*.

La Corte también ha identificado y definido los deberes correlativos al derecho al habeas data. Al respecto, ha resaltado que las administradoras de datos que almacenan información personal tienen el deber constitucional general *“de administrar correctamente y de proteger los archivos y bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante”*. Además, tales sujetos tienen deberes constitucionales concretos tales como dar *“información acerca de la existencia del dato a su titular”*, *“ponerla a disposición de sus titulares, actualizarla y rectificarla, cuando consideren que razonablemente deben hacerlo”*, *“ajustarla tan pronto tienen conocimiento de cualquier novedad”*, entre otros.

³ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

El artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 prescribe los 8 principios que orientan la garantía del derecho al *habeas data*, a saber: (i) *legalidad*, esto es, que el tratamiento de datos debe someterse al derecho; (ii) *finalidad*, es decir, que el tratamiento de datos debe obedecer a una finalidad legítima a la luz de la Constitución Política; (iii) *libertad*, lo cual implica que “*los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento*”; (iv) *veracidad*, es decir, que la información “*debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible*”; (v) *transparencia*, lo cual conlleva que el tratamiento de datos debe garantizar a los titulares el acceso a la información acerca de los mismos; (vi) *acceso y circulación restringida*, esto es, que su tratamiento solo podrá llevarse a cabo por personas autorizadas por el titular; (vii) *seguridad*, el cual implica que “*se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento*”; y (viii) *confidencialidad*, a la luz del cual “*todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información*”.

Además de los anteriores, la Corte ha sostenido que el tratamiento de datos también se somete a los siguientes principios: (i) *necesidad*, en virtud del cual “*los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva*”; (ii) *integridad*, esto es, que está proscrita “*la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada*”; (iii) *utilidad*, con fundamento en el cual el acopio, el procesamiento y la divulgación de datos debe cumplir una función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (iv) *incorporación*, en virtud del cual “*deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto*”; y (v) *caducidad*, a la luz del cual está proscrita “*la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración*”.

Asimismo, se evidencia que en el presente asunto el BANCO DAVIVIENDA S.A., omitió enviar en debida forma el aviso y/o notificación de reporte en centrales de riesgo por la mora, a la señora NAEQUE MISHALL ROBINSON FERNANDEZ, pues no puede el banco accionado pretender, que un extracto bancario haga las veces de la notificación acerca del reporte negativo requerida por el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

Al respecto, el artículo 12 de la mencionada ley establece que:

“ARTÍCULO 12. Requisitos especiales para fuentes. *Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley.*

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.

En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y esta aún no haya sido resuelta.

PARÁGRAFO. *El incumplimiento de la comunicación previa al titular de la información, en los casos en que la obligación o cuota ya haya sido extinguida, dará lugar al retiro inmediato del reporte negativo. En los casos en que se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación y no se haya extinguido la obligación o cuota, se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de realizarlo nuevamente”.*

Es así como, el inciso segundo del artículo 12 de la ley 1266 2008, establece el deber especial para las fuentes de información de enviar con anterioridad a la revisión de la información negativa a las bases de datos de los operadores, una comunicación al titular en la que el informe sobre el reporte a efectuar, con el fin de que el titular pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la obligación, o incluso la cuota y la fecha de exigibilidad.

La fuente sólo podrá remitir la información negativa a los operadores transcurridos 20 días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado registrada en sus archivos.

Al respecto la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008, señaló que el procedimiento establecido por el artículo 12 de la ley 12 66 de 2008 se configura como una herramienta adecuada para que el titular pueda ejercer sus derechos de actualización y rectificación de los datos.

Es importante recordar en este punto que la Corte Constitucional en sentencia C-1011 de 2008, fue enfática en analizar este requisito establecido para las fuentes y en su momento expuso:

“El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa del mismo modo se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concomido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma deuda y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la Mora, al fin que la incorporación del reporte incluye sus motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución”.

Corolario de lo anterior, el despacho tutelaré el derecho fundamental de petición y habeas data de la señora NAEQUE MISHALL ROBINSON FERNANDEZ, y en consecuencia, ordenará al BANCO DAVIVIENDA S.A., para que en el termino de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, se sirva eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo respecto de la obligación número 5900****9988, toda vez que, como se explico en precedencia, no le fue informado que sería reportada en centrales de riesgo.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de petición y habeas data de la señora **NAEQUE MISHALL ROBINSON FERNANDEZ**.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, para que en el termino de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, se sirva eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo respecto de la obligación número 5900****9988, toda vez que, como se explicó en precedencia, no le fue informado que sería reportada en centrales de riesgo.

TERCERO: ORDENAR a la accionada, que oficien con destino a este Despacho el cumplimiento de lo ordenado en esta sentencia, aportando los soportes pertinentes, teniendo como objeto el presente amparo constitucional.

CUARTO: PREVENIR a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, para que, en lo sucesivo, evite la repetición de los actos omisivos, que dieron origen a la presente tutela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: Contra la presente procede el recurso de impugnación.

SÉPTIMO: Si éste fallo no fuere impugnado oportunamente, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE
JUEZA

JVILLA