



San Andrés, Isla, Dieciocho (18) de Enero de Dos Mil Veintidós (2022)

RADICACIÓN: 88-001-4003-002-2021-00337-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: ANDERSON LÓPEZ ARCHBOLD
TUTELADO: BANCO AV VILLAS, DATA CREDITO
(EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN –
TRANSUNION

SENTENCIA No. 0004-022

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por el señor ANDERSON LÓPEZ ARCHBOLD actuando en nombre propio en contra de BANCO AV VILLAS, DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION.

2. ANTECEDENTES

El señor ANDERSON LÓPEZ ARCHBOLD actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Indica que el pasado 24 de noviembre de 2021, radicó Petición dirigida a la entidad financiera BANCO AV VILLAS, lo anterior bajo radicado No. 11765828.

Sostiene que en dicha petición solicitó que se le hiciera actualización y/o eliminación del reporte negativo que posee ante las centrales de riesgo (TRASUNION Y EXPERIAN) por las obligaciones en la cual tuvo relaciones comerciales con la entidad, bajo número 0694 correspondiente al producto tarjeta de crédito y la obligación No. 0430 también correspondiente al producto tarjeta de crédito., ambas obligaciones fueron pagadas en su totalidad por su parte.

Expresa que ambas obligaciones datan de la vigencia para el año 2019, las cuales sí estuvieron en mora por su parte en los pagos, pero posteriormente canceló toda deuda y procedió a cerrar los productos, inclusive banco AV Villas expidió paz y salvo de las obligaciones, los cuales pueden ser solicitados ante la accionada como soporte de este hecho, toda vez que manifiesta haber perdido dicho paz y salvo pero que debe reposar en la entidad bancaria.

Manifiesta que Banco AV Villas contestó su petición, pero la respuesta no es de fondo ni congruente, toda vez que indican lo siguiente:

“En relación con la verificación del estado ante las centrales de información financiera (Data crédito y TransUnion) le manifestamos que no se evidencian reportes negativos generados por el Banco AvVillas, se procedió a realizar la consulta y se adjunta en archivo pdf para su conocimiento”.

Sustenta que como se evidencia en la respuesta escuálida recibida por la accionada, indican que no posee reporte negativo ante las centrales de riesgo, e incluso adjuntan soporte de dicha consulta para la central de riesgo DATACREDITO EXPERIAN, en la cual, si es cierto que no se encuentra reportado. Sin embargo, en la consulta a la otra central de riesgo TRASUNION – CIFIN, si se encuentra reportado, como se evidencia en el pantallazo de la consulta que aporta en esta acción constitucional.

Aduce que ha tratado de realizar tramite crediticio con entidad financiera y no le ha sido posible debido a que existen bancos o financieras que no trabajan con base a la información que reposa en DATACREDITO EXPERIAN solamente, sino que también perfilan sus estudios de viabilidad crediticia con base a lo reportado en TRASUNION - CIFIN, motivo por el cual aunque en la petición AV VILLAS responde que no posee reporte por parte de ellos hacia las centrales de riesgo, no es así, toda vez que solo prueban que no está en DATACREDITO, mas no prueban que no esté reportado en CIFIN.

Explica que ya estuvo en cartera castigada, paso el tiempo y al día de hoy no debe estar en reportes negativos por estas dos obligaciones que ya están canceladas, además de ser sujeto de aplicación a la nueva ley de borrón y cuenta nueva, en la cual se indica que cuando la obligación este cancelada y se haya superado el tiempo de castigo y permanencia, la fuente de información (AV VILLAS) debe dar la orden de actualización y eliminación de reporte negativo ante las centrales de riesgos, cosa que probó solo haber hecho ante DATACREDITO EXPERIAN, mas no ante TRASUNION – CIFIN, ya que el reporte negativo lo sigue teniendo y la accionada solo contestó que no posee dichos reportes, siendo una respuesta inocua, incongruente y violando el derecho fundamental de petición.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, el señor ANDERSON LÓPEZ ARCHBOLD actuando en nombre propio solicita:

- 3.1.** Conceder el amparo de su Derecho Fundamental a la Petición, en el sentido de que se le ordene a la accionada dar respuesta de fondo y congruente, para que indique a la central de riesgo TRASUNION – CIFIN que elimine su reporte negativo de las obligaciones No 0694 y la obligación No 0430.
- 3.2.** Tutelar sus derechos fundamentales al Habeas Data, Buen Nombre y Debido Proceso Financiero frente a BANCO AV VILLAS en calidad de accionada y las demás entidades en calidad de vinculadas.
- 3.3.** En consecuencia, se ordene a BANCO AV VILLAS, para que a través de su representante legal o quien haga sus veces, en un plazo no mayor a 48 horas, contados a partir de la fecha de notificación del fallo a

proveer por este despacho judicial, actualice a las centrales de Riesgo EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO si hubiere reporte negativo y TRASUNION CIFIN S.A.S, la información negativa reportada en su nombre, eliminando la misma, con ocasión a las extintas obligaciones canceladas No 0694 y No 0430.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 0494-021 de fecha dieciséis (16) de diciembre de dos mil veintiuno (2021), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a BANCO AV VILLAS, 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 el Banco Av Villas, no contestó la presente acción de tutela.

Por su parte Datacrédito manifestó que la parte accionante ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD sostiene que se le vulnera su derecho de hábeas data, toda vez que su historia de crédito registra una información negativa correspondiente a unas obligaciones impagas adquiridas con BANCO AV VILLAS, a pesar de que, sostiene, las mismas se encuentran a paz y salvo. Solicita al Despacho que ordene la eliminación del dato negativo respectivo. Finalmente, sostiene que BANCO AV VILLAS no responde de manera clara, precisa y de fondo los requerimientos realizados en el derecho de petición radicado por él.

Indica que La tutela de la referencia no está llamada a prosperar contra EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, toda vez que este operador de información no es responsable de actualizar de forma inmediata la historia de crédito de la parte accionante.

Sostiene que la parte accionante, solicita a través de la referencia que se elimine de su historia de crédito el dato negativo que se visualiza respecto a la obligación adquirida con BANCO AV VILLAS, pues asegura que la misma, se encuentra cancelada.

Expresa que la historia de crédito de la parte actora, expedida el 20 de diciembre de 2021, muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA		5A2GHCB
C.C #01123628709 () LOPEZ ARCHBOLD ANDERSON		DATACREDITO
VIGENTE	EDAD 29-35 EXP.09/12/17 EN SAN ANDRES	[SAN ANDRES] 20-DIC-2021

Lo anterior permite constatar que la parte accionante registra unas obligaciones impagas con BANCO AV VILLAS. La información registrada en esta base de datos corresponde a la proporcionada por BANCO AV VILLAS, quien sostiene una relación directa con el titular y conoce el estado de la obligación. Por eso mismo, en caso de que exista alguna imprecisión en el estado de la obligación que difiera con el dato registrado, corresponde a BANCO AV VILLAS proceder.

Conforme a lo preceptuado por la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021, e informar a EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO la novedad para este operador de la información pueda realizar la actualización de conformidad al artículo 7-7 de la Ley 1266 de 2008.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO no puede modificar autónomamente los datos que se controvierten, pues los mismos fueron registrados en la base de datos con el lleno de requisitos previstos en la ley. Ahora bien, EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO tiene plena disposición de proceder a lo solicitado por la parte accionante siempre que así se lo indique BANCO AV VILLAS.

Si se condenara a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO por el incumplimiento de una obligación que corresponde a la fuente, se desconocería el papel que desarrollan los diferentes agentes que participan en el acopio, tratamiento y divulgación de la información personal, y obligaría a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO a asumir el papel que el Legislador Estatutario le asignó a la fuente de información. Esta diferenciación, como se vio arriba, no es un capricho, sino que obedece a una estructura que asigna diferentes roles a diferentes agentes dependiendo de su relación con el titular y como garantía de neutralidad.

Explica es claro que el cargo que se analiza NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO toda vez que en su calidad de operador de información esta entidad no puede modificar de forma autónoma el estado de las obligaciones, sino que, tal como lo señala la Ley Estatutaria de Hábeas Data. Por el contrario, sólo lo puede hacer cuando la fuente (en este caso, BANCO AV VILLAS reporta la respectiva novedad.

Solicita que se deniegue la tutela de la referencia, pues BANCO AV VILLAS reportó, de conformidad con el artículo 3b de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, que las obligaciones 547141430 y 496079894 se encuentran impagas y vigentes.

Por último, CIFIN- TRANSUNION manifestó que su entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información. 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. Según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente. Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, su entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo. Según los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el

encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos. La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante su entidad.

Aduce que de conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008 las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información.

Como consecuencia de lo anterior, tal modificación NO puede ser realizada por nuestra entidad de manera unilateral, ya que somos el operador de la información, pues de hacerlo ello lesionaría el principio de calidad de la información que está contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

Solicita se desvincule y exonere de la presente acción de tutela. Finalmente, en el evento en que considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de la información, dado que es dicha persona y/o entidad (y no el operador) la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

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 AV VILLAS, DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental Habeas Data, Buen Nombre, Petición, y Debido Proceso del señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD, al tenerla reportado 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 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.

(...)

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 el señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD, actualmente cursa un derecho de petición ante la accionada con el fin de que sean eliminados sus reportes negativos en centrales de riesgo, debido a que ya se encuentra al día en sus obligaciones con el Banco de AV VILLAS.

Se evidencia que la accionada respondió el día 02 de diciembre de 2021, la petición del señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD, pero dicha respuesta no fue de fondo, así como tampoco es cierto lo que allí se manifiesta.

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.

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

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).

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 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 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 accionada mediante oficio respondió el día 02 de diciembre de 2021, la petición del señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD, pero dicha respuesta no fue de fondo, ni clara ni congruente, así como tampoco es cierto lo que allí se manifiesta pues como pudo evidenciar este despacho de conformidad con las contestaciones a esta acción de tutela, hechas por Datacredito y Transunion, el accionante esta reportado en ambas centrales de riesgo de forma negativa, porque al parecer el BANCO AV VILLAS, no ha enviado la novedad de paz y salvo a dichas centrales de riesgo.

Así las cosas, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, declarada constitucional por la Sentencia C-1011 de 2008, establece una estructura para la administración de datos personales que parte de la existencia de dos sujetos diferenciados: el operador y la fuente. El artículo 3-b de la Ley 1266 de 2008 dispone que la fuente de información *“es la 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”*.

Conforme al artículo 8-2 de la misma norma corresponde a la fuente de la información *“reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada”*.

Así pues, en el presente caso, debe hablarse de una vulneración al derecho fundamental de petición en conexidad con el derecho al habeas data, toda vez que la accionada BANCO AV VILLAS, no contestó de fondo la petición de fecha 24 de noviembre de 2021 del señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD.

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.

Colofón de lo anterior, este despacho tutelar los derechos fundamentales invocados por el señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD, y en consecuencia ordenará al BANCO AV VILLAS, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, se sirva a responder de fondo la petición del señor ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD de fecha 24 de noviembre de

³ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

2021, y consecuentemente, se sirva a informar a las centrales de riesgo sobre la situación actual financiera y comercial entre el banco y el accionante, de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

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 los derechos fundamentales invocados por el señor **ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD**.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO AV VILLAS**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, se sirva a responder de fondo la petición del señor **ANDERSON LOPEZ ARCHBOLD** de fecha 24 de noviembre de 2021, y consecuentemente, se sirva a informar a las centrales de riesgo sobre la situación actual financiera y comercial entre el banco y el accionante, de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

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

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

QUINTO: PREVENIR al **BANCO AV VILLAS**, para que, en lo sucesivo, eviten 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

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