

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, veintitrés (23) de junio de dos mil veintiuno (2021)

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por la ciudadana **MARÍA BÁRBARA MARTÍNEZ** contra el **BANCO FALABELLA, DATACRÉDITO, EXPERIAN, CONTROL PLUS, CIFIN Y TRANSUNION** por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. HECHOS

Expuso la accionante que presentó ante las entidades accionadas, varias peticiones el 29 de abril de 2021, las cuales no han sido contestadas en forma satisfactoria, en donde solicitó: (i) la constancia de notificación que se encontraba en deuda, (ii) la entrega del historial crediticio positivo y negativo, (iii) se informe el momento en que incurrió en mora, (iv) el nombre de la empresa que generó la sanción moratoria, (v) explicación del crédito, (vi) que otros cobros existían, (vii) la entrega de copia simple del título valor, (viii) copia de autorización expresa de datos suscritos a su favor, (ix) copia de notificación, (x) información financiera de Datacrédito, Cifín y Transunion y (xi) historial crediticio de los últimos 4 años.

Así mismo requirió: (i) se informe de los reportes de los últimos 10 años de reportes negativos y positivos con el fin de precisar las fechas en que incurrió en mora, (ii) requerir a las entidades con el fin de que entreguen el documento de autorización de tratamiento de datos, (iii) se comuniquen cuáles son el área especial de atención de peticiones y/o reclamos y cuál es la

publicidad que se realiza sobre la misma, (ix) se explique respecto del sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley y (v) se informe cual es la capacitación que se realiza a los operadores, con el fin de conocer los parámetros legales y constitucionales los cuales dan fundamento a la presente petición.

Alegó que el **BANCO FALABELLA, DATACRÉDITO, EXPERIAN, CONTROL PLUS, CIFIN Y TRANSUNION**, le transgredieron su derecho fundamental de petición ya que ha transcurrido el término establecido en la Ley y no le ha dado contestación a sus pretensiones.

III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 09 de junio de 2021, se admitió la acción constitucional y se ordenó correr traslado de la demanda al **BANCO FALABELLA, DATACRÉDITO, EXPERIAN, CONTROL PLUS, CIFIN Y TRANSUNION** a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra.

Cada entidad realizó el siguiente pronunciamiento:

1.- El Apoderado Judicial de **EXPERIAN COLOMBIA SA - DATACRÉDITO**, contestó la acción de tutela, indicando que no conoce las razones por las cuales Banco Falabella no le ha dado respuesta de fondo a la accionante; y recalca que la entidad que representa, es solo un operador de información ajeno al trámite de la petición en sí.

Arguyó que la entidad no tiene responsabilidad alguna en las acciones u omisiones en las que haya incurrido el Banco Falabella, pues las obligaciones como lo son comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo corresponde a la fuente de información, es decir al Banco Falabella. Por lo anterior, solicitó que se desvincule a **EXPERIAN COLOMBIA SA - DATACRÉDITO** de la presente acción constitucional.

2.- La Apoderada General de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, indicó que dentro del escrito de tutela no se observa un acápite de hechos sobre los cuales poderse pronunciar, por lo tanto desconocen los hechos que llevaron a que la accionante acudiera ante la justicia.

Exhibió que la sociedad no desarrolla ninguna de las actividades que endilga la señora **MARIA BARBARA MARTINEZ** y explicó que en su sistema de información no se evidencian solicitudes, reclamaciones, ni peticiones a nombre de la accionante.

Explicó que existen diferentes sociedades que en su razón social compartiendo el nombre de “Falabella” sin que por ello se trate de la misma persona jurídica. Por lo anterior solicitó que se desvinculara a la sociedad **FALABELLA DE COLOMBIA SA** y se notificara a la sociedad **BANCO FALABELLA DE COLOMBIA SA**.

3.- El Apoderado General de **TRANSUNION -CIFIN SAS**, manifestó que la petición relacionada en la tutela, no fue presentada ante su entidad, por lo que no puede condenarse a la misma por la presunta violación al derecho fundamental de petición. Informó que el día 10 de junio de 2021, revisó el reporte de información financiera, comercial y crediticia a nombre de la señora María Bárbara Martínez, observando que la misma no tiene datos negativos.

Indicó que no puede condenarse en ningún sentido a una entidad cuyo rol es únicamente el de operador de la información y menos aún, cuando no existe reporte negativo alguno en cabeza de la accionante. Por lo anterior requirió que se exonere y desvincule a la entidad **CIFIN SAS**, de la presente acción.

4. La Apoderada General del **BANCO FALABELLA SA**, comunicó que la señora María Bárbara Martínez efectivamente presentó derecho de petición el día 29 de abril de 2021, el cual se identificó con radicado interno No. 2126332 y fue respondido el día 13 de mayo de 2021; adjuntando los pantallazos correspondientes a la contestación.

Argumentó que existe carencia del objeto materia de la acción de tutela, debido a que se dio respuesta en forma oportuna al correo de la demandante. Aunado a ello, entregó copias de los extractos bancarios donde le informaba a la accionante de la mora, el formulario donde autoriza el tratamiento de datos con fines de información a las centrales de riesgo y por ende afirma que no existe ninguna vulneración a los derechos fundamentales del habeas data y derecho de petición por la entidad que representa. Por lo anterior, solicitó que se declare la improcedencia de la acción de tutela presentada por la señora María Bárbara Martínez.

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación se contrae a brindar a quien la reclama la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos, a la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido burlados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, lográndose así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, el cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política.

4.1. Problema Jurídico:

Compete en establecer si en este caso, **BANCO FALABELLA, DATACRÉDITO, EXPERIAN, CONTROL PLUS, CIFIN Y TRANSUNION**, vulneraron el derecho de petición a la señora María Bárbara Martínez, respecto de la pretensión presentada el día 29 de abril de 2021.

4.2. Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a

través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que el accionante actúa de manera directa en defensa de sus derechos fundamentales al derecho de petición.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1, 5, y el numeral 2 del artículo 42 del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares, en este evento, el **BANCO FALABELLA SA** y **EXPERIAN COLOMBIA SA - DATACREDITO**, son entidades particulares, por tanto, están legitimados para actuar como parte pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 09 de junio de 2021, fecha que no resulta razonable, si se tiene en cuenta que la petición presuntamente no resuelta es de fecha 29 de abril de 2021. Esto significa que ha pasado un poco más de un mes desde la presunta vulneración del derecho.

- **Subsidiariedad**

A voces del artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela "sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable". Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando los vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto al caso en particular es menester resaltar que el derecho de petición, como derecho fundamental puede ser garantizado por medio de acción de tutela, porque en el ordenamiento interno, no existe un mecanismo de protección que resulte ser idóneo y eficaz.

4.3 Caso Concreto

En el evento que ocupa la atención, se tiene que la señora **MARÍA BÁRBARA MARTÍNEZ**, interpuso la presente acción de tutela, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, al no dársele respuesta de fondo y de manera congruente a la solicitud elevada y radicada el 29 de abril de 2021, al **BANCO FALABELLA, DATACRÉDITO, EXPERIAN, CONTROL PLUS, CIFIN Y TRANSUNION**, petitoria que no ha sido resuelta por las accionadas.

Por otro lado, el **BANCO FALABELLA**, informó que dio contestación al derecho de petición el 13 de mayo de 2021, demostrándose la existencia de un hecho superado, requiriendo la improcedencia de la acción constitucional al no existir vulneraciones a derechos fundamentales. Por su parte **DATACRÉDITO, EXPERIAN, CIFIN Y TRANSUNION**, indicaron que revisada las bases de datos no se constataron la radicación de alguna petición por parte de la accionante.

Al respecto la Corte Constitucional en la sentencia, T -103 de 2019 dispuso:

“El derecho de petición, como una garantía que permite presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una

respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

Igualmente la Corte Constitucional, con el fin de determinar el alcance del mismo, como los requisitos que definen su cumplimiento, fueron consagrados en sentencia T- 230 de 2020 de la siguiente manera:

“De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, 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 (iii) a la notificación de la decisión al peticionario”.

Así las cosas, una vez revisada los medios probatorios, se pudo observar que efectivamente la señora **MARÍA BÁRBARA MARTÍNEZ**, radicó derecho de petición ante el Banco Falabella mediante correo electrónico notificacionjudicial@bancofalabella.com.co, el 29 de abril de 2021, requiriendo una serie de documentos e informes dentro de la obligación financiera que tenía con la entidad.

Asimismo, se verificó que el **BANCO FALABELLA**, el 13 de mayo de 2021 dio respuesta al derecho de petición, en donde le informó a la accionante que, realizados los controles del caso, se evidenció que entre las partes tenían un vínculo comercial, mediante los productos financieros de la tarjeta de crédito CMR y crédito de consumo, en los cuales se han presentado mora recurrente en el pago de las cuotas desde agosto de 2019, motivo por el cual procedieron a reportar el estado de las obligaciones mediante la central de riesgo Datacrédito.

Además de lo anterior, le refirió a la actora, que el Banco cumplió con la notificación previa exigida en la Ley 1266 de 2008, siendo enviada a la dirección o correo registrado de la accionante, donde se le dio la oportunidad

de oponerse o generar la normalización de su producto, siendo imposible acceder a la pretensión de generar la eliminación del reporte negativo, además de lo anterior aportó tres documentos adjuntos, consistentes en (i) el aviso de cobranza del crédito de consumo con el detalle de cuota pagada y detalle de próxima cuota, (ii) el aviso de cobranza del crédito de consumo, con el resumen de saldo total, resumen de pago mínimo, informe general, intereses vigentes y el detalle de aplicación de los pagos del mes anterior, (iii) la autorización de información a centrales de riesgo de fecha 24/10/2014.

Respuesta que fue notificada el 13 de mayo de 2021, al correo electrónico solucioneslegales20@gmail.com, email que concuerda con el aportado por la accionante en la acción constitucional.

En este orden de ideas, se puede verificar la existencia de la contestación del derecho de petición del 13 de mayo de 2021, sin embargo no se observa que la entidad accionada diera respuesta a cada una de las pretensiones requeridas por la accionante, pues no se pronunció respecto a:

“1. Solicito que la presente petición sea tramitada bajo el entendido de la normativa de la Ley 1266 de 2008 y el artículo 15 y 21 de la Constitución política de Colombia, en el hecho de conocer, actualizar y rectificar información, al mismo tiempo que las garantías sobre el derecho a la honra, y que en ningún caso se constituye el reconocimiento de ninguna forma de la o las obligaciones tenidas con su o sus entidades

2. Solicito se informe en qué momento se dio la forma de comunicación con el fin de que conociera que se encontraba en deuda con su entidad.

3. Solicito que entregue los historiales crediticios positivos desde que nació la obligación, hasta que estuvo en su entidad, con fundamento en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.

4. Solicito que entregue los historiales crediticios negativos desde que nació la obligación, hasta que estuvo en su entidad.

5. Solicito se informe si en algún momento incurrí en mora, con la fecha exacta.

6. Solicito se informe como en la empresa o su entidad se genera la sanción moratoria, o debido a que se genera la misma, con el fin de conocer los términos en que se da el cumplimiento a las normas preestablecidas.

7. Solicito se informe como realizan el cobro de la sanción moratoria y a la fecha o hasta la fecha que conocieron de la obligación.

8. Solicito que se explique la relación del crédito con todos los valores discriminados (capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos de cobranza, otros)

9. De existir otros cobros que se sustente con fundamento jurídico por que se realizan.

10. Solicito se entregue con la presente petición la copia simple del título valor que sustenta la obligación denominada inicialmente.

11. Solicito se entregue copia simple de la autorización expresa de datos suscritos por mi parte a favor de su entidad según lo decreta la ley 1266 de 2008.

12. Solicito se entregue copia simple de Solicito se entregue copia simple de la notificación descrita en el Artículo 12. De la ley 1266 de 2008; Requisitos especiales para fuentes.

13. Subsecuente, se sirvan reportar dicha información referida arriba, ante todos los operadores de información financiera, tales como DATA CRÉDITO, CIFIN, TRANSUNION y demás, indicándoles que esta debe ser retirada de los bancos de datos administrados por estos, y;

14. Que dentro de los 2 días siguientes al recibo de la presente petición y hasta en tanto se resuelva, notifique a los operados de bancos de datos sobre

la recepción del reclamo para que incluyan dentro de la información del dato negativo una leyenda que diga “reclamo en trámite”, de conformidad con el 16 de la Ley 1266 de 2008.

15. Solicito se entregue un reporte de mi historial crediticio de los últimos 4 años.

16. Solicito que se me informe bajo que parámetros se están utilizando mis datos con la normatividad, de forma escrita.

17. Solicito que los presentes datos del documento se usen única y exclusivamente con fines del presente trámite, y no se autoriza para que se usen en otras instancias y mucho menos para realizar cobros o con fines comerciales”.

Así las cosas y a pesar que la entidad accionada hizo lo propio para dar contestación a las pretensiones de la accionante, esta no se pronunció una a una de conformidad a lo establecido a los requisitos jurisprudenciales, lo que motiva a considerar que se está en presencia de un incumplimiento por desconocimiento a derechos fundamentales, por parte de la entidad accionada, pues ni siquiera con el presente trámite tutelar dio contestación de forma clara y precisa a las solicitudes realizadas por parte de la accionante.

En este orden de ideas, está acreditada la omisión en que viene incurriendo la entidad accionada, razón por la cual, se concederá la acción de tutela incoada a favor de la señora **MARÍA BÁRBARA MARTÍNEZ**, ordenándole a **BANCO FALABELLA**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 29 de abril de 2021, la cual deberá ser notificada al correo solucioneslegales20@gmail.com, debiendo aportar prueba, de la que sea posible inferir que la misma tuvo conocimiento de la decisión adoptada por la entidad accionada.

Respecto de las entidades **CIFIN SA y EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO** no se allegó ninguna prueba que demuestre que la petición fue radicada ante las demás demandadas, únicamente existe prueba de que se presentó ante **BANCO FALABELLA SA**, por lo que no es viable endilgar vulneración alguna de derechos a estos accionados.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición, invocado por la ciudadana **MARÍA BÁRBARA MARTÍNEZ**, contra el **BANCO FALABELLA SA**, de conformidad a lo antes anunciado.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal y / o quien haga sus veces del **BANCO FALABELLA SA**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, de contestación de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado el 29 de abril de 2021, la cual deberá ser notificada al correo solucioneslegales20@gmail.com, debiendo aportar prueba, de la que sea posible inferir que la misma tuvo conocimiento de la decisión adoptada por la entidad accionada.

TERCERO. - NOTIFICAR la sentencia de acuerdo con las previsiones del Art 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

CATALINA RIOS PENUELA

JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 028 PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

64acb4badc622b458ded01235ab60757e4aebbc92085a8760ca31b32
9761b81a

Documento generado en 23/06/2021 09:03:07 a. m.

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