

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL
CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ D.C.**

RADICACION: 1100140880182021003500
ACCIONANTE: STEVE GUEMONTTI GUERRA en representación de JENNY LORENA PARRA OLARTE
ACCIONADO: AVON COLOMBIA, DATACREDITO Y CIFIN.
DECIDE: TUTELA
CIUDAD Y FECHA: BOGOTA D.C., FEBRERO VEINTITRÉS (23) DE DOS MIL VEINTIUNO (2021).

OBJETO A DECIDIR

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela impetrada por el Dr. STEVE GUEMONTTI GUERRA en representación de la señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE**, contra **AVON COLOMBIA, DATACREDITO Y CIFIN**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al habeas data y buen nombre.

1. ANTECEDENTES PROCESALES

1.1. Hechos jurídicamente relevantes.

La señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE**, a través de apoderado presentó demanda de tutela a través de la cual solicitó se amparen sus derechos fundamentales al habeas data y buen nombre; y, de contera se ordene a las empresas **AVON COLOMBIA, DATACREDITO Y CIFIN**, que se eliminen de manera inmediata cualquier reporte negativo que se tenga o haya tenido referente con obligaciones no existentes con la empresa AVON COLOMBIA, dado el enorme daño causado a su buen nombre.

Al efecto, expuso que solicitó un crédito a una entidad financiera el cual le fue negado, en razón a que le aparece una obligación en mora desde el día 3 de mayo de 2017, con la empresa AVON COLOMBIA, sociedad con la cual nunca ha tenido ningún tipo de suscripción o relación contractual. Agregó, que como consecuencia de lo anterior, elevó derecho de petición ante dicha entidad,

solicitando la aclaración del reporte negativo que le figura ante las centrales de riesgo financiero; sin embargo, el día 18 de febrero hogaño, la demandada dio respuesta a su solicitud pero no le dio solución a su caso, situación por la que considera se le están vulnerando los derechos fundamentales que alega.

Mediante auto del 11 de febrero de 2021, se avocó el conocimiento de la presente acción de tutela y se ordenó enterar a las accionadas **AVON COLOMBIA, DATA CREDITO Y CIFIN**, de los hechos narrados por la demandante, para que ejercieran su derecho a la defensa.

1.2. Respuesta de las accionadas.

1.2.1. Respuesta de AVON COLOMBIA.

A través de comunicación de fecha 16 de febrero hogaño recibida vía correo electrónico por el Juzgado, la accionada luego de referirse a los hechos expuestos en el libelo de tutela señaló que debido a que se está frente a un presunto caso de suplantación de identidad, donde al parecer, tanto la señora JENNY LORENA PARRA OLARTE, como la compañía AVON COLOMBIA S.A.S., están siendo víctimas de dicho delito, Avon Colombia S.A.S., no puede eliminar el reporte ante las centrales de riesgo crediticio a nombre de la señora JENNY LORENA PARRA OLARTE, pues debe mediar la respectiva indicación por parte de la Fiscalía General de la Nación, quien para el caso que nos ocupa, es el ente encargado, por lo cual, la señora PARRA OLARTE debe interponer la denuncia, en la cual se evidencie que no se le atribuye la obligación a su nombre y, por el contrario, la ponga en discusión.

Manifestó, que respecto al derecho de petición presentado por la actora ante esa sociedad, se ha configurado un hecho superado, habida cuenta que se dio respuesta y se accedió a sus pretensiones. En consecuencia, consideró que se debe negar la tutela toda vez que se encuentran superados los hechos que dieron origen a la misma. Además, se respetó el derecho al Habeas data y debido proceso.

1.2.2. Respuesta de DATA CREDITO.

Mediante comunicación allegada al Juzgado vía correo electrónico, la accionada señaló que la accionante registra una obligación impaga con AVON COLOMBIA. Sin embargo, la información que aparece registrada corresponde exactamente con la que es reportada por la fuente.

Explicó, que, es AVON COLOMBIA y no esa entidad a quien corresponde verificar si se trata de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo, pues en su calidad de operador neutral de datos, no tiene ninguna capacidad de conocer la veracidad de las afirmaciones de la

accionante, ya que esa entidad presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes. Además, los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador.

Por lo anterior, señaló que el cargo que se analiza no está llamado a prosperar respecto de esa entidad, toda vez que, en su calidad de operador de información no puede modificar de forma autónoma el estado de la obligación sino que, tal como lo señala la Ley Estatutaria de Hábeas Data, sólo lo hace cada vez que la fuente reporta la respectiva novedad. Agregó, que en todo caso, inmediatamente AVON COLOMBIA proceda a hacer la corrección pertinente y la reporte a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO**, se procederá a realizar la actualización de la información.

1.2.3. Respuesta de CIFIN.

En respuesta signada el 15 de febrero hogaño la demandada expuso que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 15 de febrero de 2021 a las 15:15:05 a nombre de **JENNY LORENA PARRA OLARTE CC.** 1,122,649,785, frente a la fuente de información AVON COLOMBIA SAS se evidencia la obligación No 649785 reportada en mora con vector de comportamiento 4, es decir, entre 120-149 días de mora.

Explicó, que esa entidad no puede ser condenada en la acción constitucional, pues en su rol de operador no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes. Agregó, que en el evento en que se 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.

2. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

2.1. Competencia.

Es éste Juzgado competente para entrar a decidir la solicitud de tutela de la referencia, de acuerdo con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1 del Artículo 1 del Decreto 1382 de 2000.

2.2. Procedencia de la Acción de Tutela.

Corresponde a este Despacho entrar a determinar si en el caso planteado por la demandante se configura una vulneración o amenaza al derecho

fundamental al habeas data. Para ello, se analizará el caso en el marco de lo previsto por la Corte Constitucional en diversos pronunciamientos jurisprudenciales al respecto.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, es un mecanismo de carácter residual, subsidiario y cautelar, que se ejerce para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas que están siendo amenazados o vulnerados.

De conformidad con el numeral 1º del artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es improcedente cuando existan otros medios de defensa judiciales para la protección de los derechos que se invocan, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En efecto, la Corte Constitucional en sentencia T-157 de 2010, realizó un recuento de la posición sentada por la corporación respecto del carácter subsidiario y residual de la acción de tutela:

“Se encuentra ya muy decantada la jurisprudencia de la Corte acerca de la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un mecanismo ordinario de defensa. Así ha destacado en múltiples oportunidades que los medios y recursos judiciales ordinarios son el escenario preferente para invocar la protección de los derechos constitucionales fundamentales que se consideren vulnerados en una situación específica, y a ellos deben acudir, en principio, los afectados, a fin de hacer prevalecer la supremacía de estos derechos y el carácter inalienable que les confiere la Carta. En consecuencia, la acción de tutela adquiere la condición de medio subsidiario, cuyo propósito no es el de desplazar a los otros mecanismos, sino el de fungir como último recurso orientado a suplir los vacíos de defensa que en determinadas circunstancias presenta el orden jurídico, en materia de protección de derechos fundamentales.”

2.3. Derecho al Habeas Data.

El buen nombre ha sido comprendido en la doctrina y en la jurisprudencia constitucional como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. El buen nombre se erige en derecho fundamental de las personas y constituye uno de los elementos más valiosos dentro del patrimonio moral y social, a la vez que en un factor intrínseco de la dignidad humana.

En sentencia T-176A de 2014 el Alto Tribunal explica:

"...Entonces, el derecho al *habeas data* como derecho autónomo, es aquel que "permite a las personas naturales y jurídicas conocer, actualizar y rectificarla información que sobre ellas se haya recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De la misma manera, este derecho señala la obligación de respetar la libertad y demás garantías constitucionales en el ejercicio de las actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos"¹.

El derecho fundamental al *habeas data* puede ser vulnerado o amenazado cuando quiera que la información contenida en una central o banco de datos: "i) es recogida de forma ilegal, es decir, sin el consentimiento del titular; ii) no es veraz, o iii) recae sobre aspectos íntimos de la vida del titular, no susceptibles de ser conocidos públicamente. Y en estos casos, el titular de la información puede acudir a la acción de tutela para solicitar la protección de su derecho fundamental"².

Teniendo en cuenta el precedente jurisprudencial entrará esta Juez Constitucional a determinar si hubo una afectación al derecho fundamental al *habeas data* alegado por la señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE**.

2.4. Caso Concreto.

La señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE** solicitó en sede de tutela se ordene a las accionadas **AVON COLOMBIA, DATACREDITO Y CIFIN, la eliminación del reporte negativo que pesa en su contra**, habida cuenta que desconoce los motivos de tal hecho ya que afirma nunca ha tenido relación comercial y/o contractual con la sociedad Avon Colombia.

Por su parte, la accionada **AVON COLOMBIA**, señaló que debido a que se está frente a un presunto caso de suplantación de identidad, donde al parecer, tanto la señora JENNY LORENA PARRA OLARTE, como la compañía AVON COLOMBIA S.A.S., están siendo víctimas de dicho delito, Avon Colombia S.A.S., no puede eliminar el reporte ante las centrales de riesgo crediticio a nombre de la señora JENNY LORENA PARRA OLARTE, pues debe mediar la respectiva indicación por parte de la Fiscalía General de la Nación, quien para el caso que nos ocupa, es el ente encargado, por lo cual, la señora PARRA OLARTE debe interponer la denuncia, en la cual se evidencie que no se le atribuye la obligación a su nombre y, por el contrario, la ponga en discusión.

A su turno, la accionada **DATACREDITO** expuso que la accionante registra una obligación impaga con AVON COLOMBIA. Sin embargo, la información que aparece registrada corresponde exactamente con la que es reportada por la fuente, por lo tanto esa entidad no le corresponde verificar si se trata de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo, pues en su calidad de operador neutral de datos, no tiene ninguna capacidad

¹Sentencia T-811 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa.

²Sentencia SU-082 de 1995. M.P. Jorge Arango Mejía. Esta posición fue reiterada en la sentencia T-811 de 2010. M.P. María Victoria Calle Correa.

de conocer la veracidad de las afirmaciones de la accionante, ya que esa entidad presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes. Además, los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador.

Al respecto, la demandada CIFIN expuso que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 15 de febrero de 2021 a las 15:15:05 a nombre de **JENNY LORENA PARRA OLARTE CC. 1,122,649,785**, frente a la fuente de información AVON COLOMBIA SAS se evidencia la obligación No 649785 reportada en mora con vector de comportamiento 4, es decir, entre 120-149 días de mora. Agregó, que esa entidad no puede ser condenada en la acción constitucional, pues en su rol de operador no es responsable de los datos que le son reportados por las fuentes y en el evento en que se 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.

Así las cosas, el Juzgado debe señalar primigeniamente que el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, consagra el derecho que les asiste al titular de los datos o a sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, de presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

"1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer; || 2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido; || 3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término".

Por su parte, el artículo 16 de la ley en comento establece que:

"El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento".

Teniendo en cuenta lo anterior, la Corte Constitucional ha precisado que en virtud del artículo 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, es necesario que el actor antes de acudir a la acción de tutela para solicitar el amparo de su derecho al *habeas data* haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique, actualice o suprima el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

Al respecto, la Sentencia T-657 de 2005³ emitida por Nuestro Máximo Tribunal especificó que:

*"en los casos relacionados con datos negativos reportados a centrales de riesgo, el requisito de procedibilidad se cumple cuando la solicitud previa de rectificación de información se hubiese hecho ante la entidad que reportaba el dato negativo, sin que sea necesario hacerla ante la central de riesgo"*⁴.

En el mismo sentido, debe decirse que conforme el artículo 86 de la Constitución Nacional, se tiene que la acción de tutela está revestida de un carácter subsidiario, esto es, tal como lo ha expresado la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia, que puede ser utilizada ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando: **i)** no exista otro medio judicial a través del cual se pueda resolver un conflicto relacionado con la vulneración de un derecho fundamental, **ii)** cuando existiendo otras acciones, éstas no resultan eficaces o idóneas para la protección del derecho de que se trate, o, **iii)** cuando existiendo acciones ordinarias, resulte necesaria la intervención del juez de tutela para evitar que ocurra un perjuicio irremediable.

Respecto a la procedencia de la acción de tutela contra particulares, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 establece que este mecanismo de amparo procederá ante las acciones u omisiones de particulares cuando *"la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución"*.

De igual manera, se tiene que para que se cumpla con el requisito de procedibilidad de la acción de tutela establecido en el numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, es necesario que el actor haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique, actualice o elimine el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

Ahora, tal como se destacó en precedencia es el artículo 15 y 16 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que regula el tema de los reclamos de los titulares o causahabientes de la información contenida en bases de datos, quienes tienen

³ M.P. Clara Inés Vargas Hernández

⁴Ver además la sentencia T-964 de 2010. M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

derecho a solicitar a las administradoras de bases de datos la corrección, actualización o supresión de sus datos cuando adviertan el incumplimiento de cualquiera de los derechos consagrados en esa ley.

Al respecto, dichos artículos expresamente manifiestan que estas personas deben presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento de las bases de datos, solicitando bien sea la corrección, actualización o supresión de la información contenida en ellas. También se les brinda la posibilidad de elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

Descendiendo lo anterior al caso concreto, encontramos que de acuerdo al acopio probatorio allegado al expediente de tutela, la demandante presentó solicitud ante la entidad accionada, con el objeto de obtener el retiro del reporte negativo que le aparece a su nombre relacionado con la deuda que registra en Avon Colombia. Al respecto, la accionada en respuesta que le hizo llegar a la petente señaló que al parecer se está frente a un posible caso de suplantación de identidad, realizada por un tercero, por lo tanto ya que esa Compañía no es la autoridad competente para adelantar una investigación de este tipo y también es víctima de este supuesto delito, le recomendó, se remita a la Fiscalía General de la Nación, para que sean ellos quienes realicen las investigaciones correspondientes.

Bajo ese derrotero, con base en las pruebas examinadas, el Juzgado advierte que en el presente caso existe una duda al menos razonable, a favor de la actora, respecto de la titularidad de la obligación que dio lugar al reporte del dato en las centrales de riesgo. Por lo tanto, la evidente falta de certeza sobre el titular de la obligación, necesariamente implica la inviabilidad de reportar dato alguno ante las centrales de riesgo sin violentar el principio de veracidad, consagrado en el artículo 4º de la Ley 1266 de 2008. Según la norma este principio debe ser tenido en cuenta de manera armónica e integral junto con las demás disposiciones incluidas en la citada ley, esto es, la prohibición que contiene el mismo artículo 4º de registrar y divulgar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

En estos términos resulta claro que la permanencia del dato negativo bajo estudio, en las centrales de riesgo, toda vez que no cumple con el principio de veracidad requerido, constituye una evidente vulneración al derecho de *habeas data* y eventualmente, a otros derechos fundamentales, como el buen nombre. Concluye el Juzgado que la accionante no puede verse perjudicada por la negligencia de AVON COLOMBIA en cuanto a la verificación diligente de los documentos presentados para la solicitud del crédito, máxime si se tiene en cuenta que por causa del reporte negativo la actividad económica de la actora se ve afectada.

Aunado a lo anterior, cabe resaltar que en virtud del artículo 8° de la Ley 1266 de 2008, es deber de la fuente de información reportar información comprobable. En este caso, al haber una duda razonable al menos sobre la veracidad del dato, AVON COLOMBIA no logró comprobar que dicha información es imputable a la accionante, y por lo tanto el dato que reportó no cumple con los requisitos legales.

Por otro lado, vale recordar que, como ya se había anotado, la legislación nacional reconoce un mecanismo mediante el cual el titular del dato reportado en las centrales de riesgo puede interponer un reclamo solicitando que el dato sea rectificado. Dicho reclamo puede ser interpuesto ante la central del riesgo o la fuente del dato. Acudiendo a las pruebas presentadas en la acción constitucional, observa el Despacho que la accionante sí se valió de dicho mecanismo, toda vez que interpuso un derecho de petición ante AVON COLOMBIA. No obstante, del análisis probatorio es posible concluir que la sociedad accionada fuente de la información no actuó de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008.

Lo anterior teniendo en cuenta, que el numeral 4° del artículo 16 de la citada Ley expresa que en caso de que el reclamo se presente ante la fuente, ésta procederá a resolver directamente el reclamo y deberá informar a la central de riesgo sobre la recepción del mismo, de manera que se pueda cumplir con la obligación de incluir una leyenda que diga "*reclamo en trámite*", la cual deberá mantenerse hasta tanto este no haya sido resuelto. Dicho esto, teniendo en cuenta la información remitida por DATACRÉDITO y CIFIN la fuente nunca informó al operador que el dato se encontraba en discusión por parte de la accionada, aspecto que permite inferir que AVON COLOMBIA incumplió con la obligación contenida en el numeral 4° del artículo 16 de la ley de habeas data.

De lo anterior se advierte, que en el caso bajo estudio la cuestión bajo discusión es la titularidad de la obligación, por lo tanto considera el Juzgado que existe una evidente vulneración al derecho al habeas data por incumplimiento del principio de veracidad y por falta de comprobación de la titularidad del dato. Esto último, sin perjuicio de que la accionada AVON COLOMBIA pueda acudir a otras instancias judiciales en donde se establezca la titularidad de la obligación y se determine si se encuentra o no en cabeza de la accionante de tal forma que pueda hacerse exigible.

Bajo ese derrotero, el Juzgado deberá conceder las pretensiones y ordenará a la entidad **AVON COLOMBIA** que dentro de las **cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo**, retire el reporte negativo que presentó a las centrales de riesgo respecto de la obligación pendiente y que fue objeto de estudio en la acción constitucional, respecto de la señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el amparo del derecho fundamental al HABEAS DATA invocado por el Dr. STEVE GUEMONTTI GUERRA en representación de la señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE** de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la empresa **AVON COLOMBIA** que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la notificación del presente fallo**, retire el reporte que de la obligación referida en el presente proceso hizo a DATACRÉDITO Y CIFIN, a nombre de la señora **JENNY LORENA PARRA OLARTE**.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes en los términos señalados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991. **REMITIR** la actuación original de este expediente de tutela a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión (Inciso 2º art. 31, Decreto 2591 de 1991).

Contra esta decisión procede el recurso de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

La Juez,

LILIANA PATRICIA BERNAL MORENO

Firmado Por:

**LILIANA PATRICIA BERNAL MORENO
JUEZ**

**JUEZ - PENAL 018 CONTROL DE GARANTIAS DE LA CIUDAD DE
BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

TUTELA No.: 11001-4088-018-2021-0035-00
ACCIONANTE: STEVE GUEMONTTI GUERRA en representación de JENNY LORENA PARRA OLARTE
ACCIONADAS: AVON COLOMBIA
DATACREDITO
CIFIN

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:

**0caab381c055e58bd15610a98d6da85768c48a3b7bde964e3459a51db
a975757**

Documento generado en 24/02/2021 03:57:38 PM

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