



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

Bogotá DC., Dieciocho (18) de enero de dos mil veintidós (2022).-

1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO**, contra **BANCO DAVIVIENDA** y las vinculadas **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO**, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales de petición, habeas data y buen nombre.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

La señora ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO, interpone acción de tutela, manifestando que adquirió una obligación con la entidad accionada y por motivos personales presentó mora, sin embargo, canceló la obligación, sin embargo fue reportado a centrales de riegos, quienes le impusieron un castigo, mismo que la ha afectado para solicitar un crédito de vivienda.

Señala que la entidad accionada le entregó paz y salvo correspondiente al pago total de dicha obligación, presentando un derecho de petición con el que solicitó la actualización y eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, por vulneración del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, recibiendo una respuesta desfavorable.

Indica que en el derecho de petición antes mencionado, solicitó la notificación del reporte ante las centrales de riesgo, la guía de recibido enviada a su domicilio, el soporte entregada por la empresa certificada en caso de que sea por correo electrónico o mensaje de texto, en donde se evidencie, autorización firmada para ser notificada por este medio, más nunca fue contestado de fondo, ya que no le suministraron la documentación que solicitó, evidenciando de ese modo una vulneración, a su derecho fundamental de petición.

Considera, que existe una indebida notificación y el reporte debe ser eliminado de manera inmediata, acogiéndose a lo dispuesto en la ley de habeas data, ya que no se enteró del reporte ante las centrales de riesgo previamente.

Por lo anterior solicita el amparo de sus derechos fundamentales habeas data, ordenando a la accionada proceda con el retiro inmediato del reporte negativo ante centrales de riesgos DATACREDITO y CIFIN.

Como pruebas allegó la siguiente:

- Copia de cedula
- Paz y salvo
- Respuesta derecho de petición
- Derecho de petición presentado



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

3. ACTUACIÓN PROCESAL.-

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción. Así mismo se corrió traslado a las entidades vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO.

3.1. BANCO DAVIVIENDA, por intermedio del doctor WILLIAM JIMÉNEZ GIL en calidad de representante para efectos judiciales, informó, que esa entidad atendió la totalidad de peticiones formuladas por la accionante, en donde requirió la eliminación del reporte negativo derivado de la obligación No. 4559****1603 y la entrega de la documentación relacionada con el mismo y se acredita a través de radicado No. 1-26632483352, enviado el 30 de diciembre de 2021, en donde fue informada de la improcedencia de su solicitud al no haber transcurrido el término máximo de permanencia, que son 6 meses, con fundamento en el artículo 9 de la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021

Advierte, que a la fecha no ha operado la caducidad del reporte negativo derivado de la obligación No. 4559****1603, puesto que el día 18 de agosto de 2017 la accionante adquirió la obligación, la cual se reportó en mora desde junio del 2019, es decir, tenía 616 días de mora para el corte de junio del 2021, sin embargo la demandante realizó el pago el 27 de junio de 2021, y con fundamento en el inciso segundo del artículo 9 de la ley 2157 de 2021, el término máximo de permanencia son 6 meses, contados desde la fecha en que se realizó el pago.

Considera que la acción de tutela es un instrumento preferente de protección de los derechos fundamentales del cual requiere una actuación preferente y sumario, a la que el afectado puede acudir solo en ausencia de cualquier otro medio de defensa, salvo cuando se utilice, excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991, advirtiendo la inexistencia, de vulneración de derecho fundamental a la accionante, toda vez que mediante respuesta de fecha 30 de diciembre de 2021, su representada otorgó una respuesta concreta y de fondo a las solicitudes, concluyendo, que la acción de tutela resulta improcedente, por lo que solicita la desvinculación dentro del presente trámite.

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de la Superintendencia Financiera de Colombia, escrito No. 1-26632483352, constancias de envío, extractos Bancarios, Reporte Datacrédito y Cifin y Constancias Gestión Comercial.

3.2. TransUnión – CIFIN S.A.S., a través de su abogado Juan David Pradilla Salazar, informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 13 de enero de 2022 a nombre de la accionante frente a la entidad DAVIVIENDA S.A, no se observan datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia.

Explica que el numeral 1º 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, y 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.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

Solicita se los exonere de responsabilidad y se los desvincule de la acción de tutela, 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 información, dado que es la persona y/o entidad y no el operador la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

Informa que como operador de la información no es la encargada de realizar el aviso previo al reporte negativo, por tanto, tampoco le compete pronunciarse sobre la prescripción del reporte dado que la fuente no ha reportado la fecha de extinción de las obligaciones o de exigibilidad de las mismas, por lo que no es posible proceder a la aplicación de un término de permanencia de la información negativa, advierte que el numeral 1º 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, pues 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.

Finalmente, señala que la petición no fue presentada ante esa entidad, como se evidencia de la radicación, y al no existir en sus bases de datos, resulta imposible contestar o que se nos exija contestar una petición que no les fue radicada.

Anexa: certificado de existencia y representación y reporte de información financiera, comercial, crediticia, y de servicios de la parte accionante.

3.3. Finalmente, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, por intermedio de apoderado MIGUEL ANGEL AGUILAR CASTAÑEDA, informa que la accionante solicita a través de la tutela de la referencia que se elimine de su historia de crédito la información negativa correspondiente a unas obligaciones adquiridas, y según la información reportada en la historia de crédito, la accionante no registra ningún dato negativo con las obligaciones No. (N00065562 y N55986603) adquirida con BANCO DAVIVIENDA S.A.

Refiere que de conformidad con la Ley Estatutaria de Hábeas Data dispone que las fuentes de información deben guardar copia de la autorización otorgada por los titulares y certificar este hecho ante los operadores. Agrega que esa entidad no es responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente y desconoce el motivo por el cual no le ha dado respuesta de fondo a la petición.

Por lo anterior, solicita se deniegue la acción de tutela, toda vez que la historia de crédito del accionante no contiene dato negativo alguno con CLARO SOLUCIONES MÓVILES que justifique su reclamo, y se desvincule, pues las fuentes de información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, como tampoco le corresponde absolver las peticiones radicadas por el accionante ante la fuente y otros operadores de información.

Anexa: Folleto de habeas data, Poder, reporte y certificado de existencia y representación.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-

4.1. Procedencia de la Tutela.-

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

4.2. De la Competencia.-

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por el señor ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO, para solicitar la protección a los derechos de habeas data y petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió a **BANCO DAVIVIENDA** por la presunta vulneración a los derechos de habeas data y petición.

4.4. Problema Jurídico.-

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión del BANCO DAVIVIENDA, de garantizar la protección de datos personales de



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

accionante, contestar el derecho de petición de fecha 15 de diciembre de 2021 y la de haber generado un reporte ante las centrales de riesgo, vulnera los derechos fundamentales del accionante.

4.5. De los derechos fundamentales.-

4.5.1. Del derecho de petición:

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características¹:

(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable².

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

4.5.2. Procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho al habeas data:

Al respecto la Corte Constitucional, en Sentencia T 883 de 2013, señaló;

“De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”³, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

¹ Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)

² Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño

³ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.⁴

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información⁵ pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información⁶ o a la entidad fuente de la misma⁷, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16); (Negrilla del Despacho)***
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,***
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:***

“6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial

⁴ Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

⁵ El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como “la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley”.

⁶ En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

⁷ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “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 [...]”.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga ‘información en discusión judicial’ y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, “por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, así:

“ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:

“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.⁸

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte

⁸ Sentencia T-727 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Además, a este mismo asunto se han referido las sentencias T-131 de 1998, M.P. Hernando Herrera Vergara; T-857 de 1999, M.P. Carlos Gaviria Díaz; T-467 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; y T-284 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.

4.6. DEL CASO CONCRETO.

La peticionaria solicitó el amparo de sus derechos fundamentales al habeas data y petición vulnerados por la entidad accionada, al haberla reporta en las centrales de riesgo, sin tener en cuenta que ya había cancelado el crédito del cual se encontraba en mora; igualmente la omisión de suministrar la documentación requerida en el derecho de petición de fecha 15 de diciembre de 2021.

Al respecto, se verificó, con ocasión del presente trámite y al traslado de la acción constitucional, que la Representante Legal del BANCO DAVIVIENDA., informó que a través de radicado No. 1-26632483352, remitido a la accionante el 30 de diciembre de 2021, le informada de la improcedencia de la petición, al tenor de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021, al no haber transcurrido el término máximo de permanencia, e igualmente le informó sobre los documentos que anexaba los documentos que eran requeridos.

Por su parte, las vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO, informan que la accionante no registra reporte de datos por parte de la demandada.

Respecto a la problemática planteada, necesario determinar la procedencia de la acción de tutela, la cual fue concebida como mecanismo de defensa judicial de los derechos fundamentales, por ello, su utilización es excepcional y su interposición solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos fundamentales, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección, y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación importante e irreversible de las garantías constitucionales, teniendo en cuenta que como medio de defensa expedito y sumario, tiene la vocación para concurrir a la protección oportuna y efectiva de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la intervención urgente del juez de tutela en aras de su protección.

Como quiera que se trata de proteger derechos fundamentales del hábeas data y de petición, existiría otro medio idóneo y eficaz para propender por la garantía y efectividad, ante la situación de indefensión en la que se encuentra el accionante, dada la potestad y superioridad de la accionada a los hechos cuestionados que están originando un perjuicio irremediable, por tanto, la única manera urgente de conjurar un daño mayor o indefinido, lo sería a través de la acción de tutela, para la protección de los derechos invocados.

Además, es pertinente traer a colación el siguiente criterio de autoridad, en sentencia T-167 de 2015:

“Procede la acción de tutela, en general, contra particulares cuando estos: (i) prestan servicios públicos; (ii) configuran, respecto de un tercero, una relación de subordinación e indefensión y (iii) han recibido una solicitud en ejercicio del derecho de habeas data, entre otros.” (negrita por el despacho)

A fin de desarrollar la problemática planteada por ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO se hará el estudio en el siguiente de la respuesta ofrecida el 29 de diciembre de 2021 y del reporte ante las centrales de riesgo.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

Del escrito de tutela y de los anexos aportados por la accionante, se evidencia que la accionada emitió a los requerimientos realizados a través del derecho de petición, advirtiendo que al momento de presentar la acción de tutela, ya había dado respuesta clara y fondo a lo solicitado por el accionante, como se evidencia a continuación:



Bogotá, 29 de diciembre 2021

DAV 2186118

Apreciado cliente
ÁNGELA PATRICIA RINCON
jurinico.1811@gmail.com

Asunto:	Reporte Operadores de Información Financiera
No. radicación en Davivienda:	1-26632483352
No. Radicado del ente	03-039-2021-12-20-54
Fecha radicación en Davivienda:	21 de diciembre 2021
Lugar de radicación:	Defensoría del consumidor financiero

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente:

Inicialmente comunicamos que el reporte se compone de dos partes: una que muestra el comportamiento de pago mes a mes, y otra, que hace referencia a la calificación de endeudamiento trimestral:

Tipo de producto	No. de obligación	Altura de mora	Meses en que presento mora	Operadores
Tarjeta de Crédito Visa	4559****1603	616 Días	Junio 2021	Cartera recuperada a corte de julio 2021

Las permanencias ante los Operadores de Información Cifin (ahora TransUnion) y DataCrédito, serán asignadas de manera individual por cada obligación desde el momento del pago de la mora, según lo dispuesto por la Ley 2157 "Borrón y cuenta nueva" del 29 de octubre 2021 de la siguiente forma:

- El tiempo de permanencia del reporte será igual al tiempo en mora: Si el cliente tiene 2 meses en mora, tendrá de igual manera 2 meses con la permanencia del reporte en Centrales, contados a partir del momento en el que realice el pago para quedar al día.
- La permanencia máxima del reporte será de 6 meses.
- Si el cliente ya cumplió con el periodo de permanencia (Máximo 6 meses), la Central de Riesgo eliminará el dato negativo inmediatamente, de lo contrario, deberá esperar el periodo de permanencia acorde al tiempo de mora de su obligación.

Por lo anterior, le comunicamos que su tarjeta de crédito Visa No.4559****1603, no ha cumplido la permanencia establecida y actualmente presenta reporte negativo ante los operadores de información financiera y se encuentra calificado en "E".

Adicionalmente, la ley Borrón y cuenta nueva, tendrá vigencia desde el 29 de octubre 2021 hasta el 29 de octubre 2022, motivo por el cual, las personas que realicen el pago total de la deuda después de la fecha, no les aplicará dicho beneficio.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

Por otro lado, le informamos que los operadores de información son los que reportan el estado actual sobre el tiempo de permanencia establecida y son ellos los encargados de modificar y actualizar la información

1. A continuación damos respuesta a sus peticiones contemplando la ley 2157 "Borrón y cuenta nueva" del 29 de octubre 2021.
2. Se adjunta respuesta a derecho de petición:
 - A. Se adjunta documento donde se autoriza el reporte en centrales de riesgo.
 - B. Con relación a su solicitud se adjunta paz y salvo actual con la entidad.
 - C. Se anexa documento donde se evidencia el pagare firmado por el titular.
 - D. Las actualizaciones realizadas ante las Centrales de Riesgo, en los últimos 24 meses, fueron realizadas de forma masiva y en línea, razón por la cual no es posible atender su solicitud de forma favorable de copia de dicho registro, sin embargo el titular puede acercarse directamente a cada uno de los Operadores de Información y solicitar allí su historial crediticio.
 - E. Para este caso particular, la notificación del reporte negativo se genera en el extracto del producto el cual registra como enviado a la dirección de correo electrónico angelpar1019@hotmail.com. Anexamos extracto. Vale la pena aclarar que al ser la mora sucesiva sólo se requiere haber sido notificado una vez.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el numeral anterior, aclaramos que en el archivo "Solicitud de Servicios Financieros" usted nos autorizó él envió de notificaciones y/o directamente a su correo electrónico registrado o número de teléfono registrado por usted en nuestra entidad.

Cabe resaltar, que dicha notificación del reporte negativo se realizó por medio telefónico al número 3008355811 el día 12 de julio 2019 como se evidencia en la gestión de cobro anexo.

- F. Respecto a la notificación acerca del reporte negativo requerida por el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, informamos que el Banco incluyó dicha notificación en los extractos de los productos a cargo de nuestros clientes, mediante el siguiente párrafo:

"Si su obligación se encuentra en mora, Davivienda realizará el reporte a las centrales de riesgo pasados 20 días calendario a partir de la fecha de envío de esta comunicación. Evite un reporte negativo (Art. 12, Ley 1266 de 2008)".

Adicionalmente, como se menciona dicha notificación del reporte negativo se realizó por medio telefónico al número 3008355811 el día 12 de julio 2019 como se evidencia en la gestión de cobro anexo.

- G. Como se mencionó anteriormente, el extracto fue enviado a la dirección de correo electrónico angelpar1019@hotmail.com, debido a esto no se anexa prueba



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

documental de persona que recibió el extracto.

Sin embargo, se evidencia una gestión de cobro en el cual se notificó el reporte negativo.

- H. Se genera como canal de autorización a la notificación, por medio del correo angelpar1019@hotmail.com y teléfono 300****811 suministrado por el cliente.
 - I. En respuesta a este punto le indicamos que el DECRETO 1377, fue expedido con el fin de reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, es decir la Ley de protección de uso de datos, en virtud de la relación comercial establecida entre Usted y el Banco Davivienda, nos suministró sus datos financieros al momento de la vinculación con nuestra Entidad.
 - J. Contamos con el recibido de la notificación previa al reporte al número 3008355811 bajo la ley 1266/2008 indicando 22 días de mora el día 12 de julio de 2019.
 - K. Se anexan documentos (extractos) donde se evidencia la fecha y monto exacto de cuando se incurrió la mora.
3. Le indicamos que nuestra Entidad actuó conforme a lo establecido por la Ley y en cumplimiento de la misma, razón por la cual no es posible atender de forma favorable su solicitud de eliminación de reporte toda vez que no ha cumplido la permanencia establecida.
4. Es importante mencionar que no se realiza novedad de actualización o modificación de la información reportada ante las Centrales de Riesgo, toda vez que la misma se encuentra de forma correcta de acuerdo al comportamiento dado a su obligación.
5. Se dará notificación de respuesta al correo indicado en la petición.

Queremos agradecerle la oportunidad de conocer la experiencia vivida en nuestros canales de atención, ya que nos permite continuar mejorando el servicio ofrecido a nuestros clientes.

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.

DALARGO

Por lo anterior, resulta claro para el Despacho que la demandada cumplió con los presupuestos del artículo 23 de la Constitución Política y legales Ley 1755 de 2015, y jurisprudenciales señalados por la Corte Constitucional frente al derecho de petición, pues emitió una respuesta, de fondo, que resuelve de manera clara, congruente y completa a todas y cada una de las pretensiones realizadas por la actora en donde le indica que le allega la documentación requerida por la misma.

Cabe aclarar, que la satisfacción del derecho de petición no se traduce necesariamente en una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, por ello, no puede el juez constitucional imponer a la autoridad accionada la obligación de responder en un sentido determinado, pues ello desborda el alcance



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

del mecanismo subsidiario de la acción de tutela, por ello, se excluye la vulneración al derecho de petición.

En lo que respecta al derecho al habeas data y buen nombre, las centrales de riesgo TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACREDITO, informaron no existir ningún reporte a nombre de la accionante:

INFORMACION BASICA		88161BK
C.C #0101903234J () RINCON ALONSO ANGELA PATRICIA VICENTE		DATAACREDITO
EDAD 29-35 EXP.07/05/10 EN BOGOTA D.C.		[CUNDINAMAR] 05-ENE-2022
INACTIVA .	AHO BANCO DAVIVIENDA	202111 N00065562 201412 BOGOTA PLAZA DE LAS
	EST-TIT:Normal	
+CANCEL-SIN MOR.	TDC BCO DAVIVIENDA	202107 N55986603 201708 202503 PRINCIPAL
	ORIG:Normal	ULT 24 -->[-----] [-----NNN-]
	EST-TIT:Normal	25 a 47-->[NNNNNNNNNNNN] [NNNNNNNNNNNN]
RECLAMO CERRADO		CASTILLA
		DATOS RATIFICADOS 202112

En estas condiciones no se evidencia vulneración a los derechos fundamentales del habeas data, dado que no existe reporte por las obligaciones alegadas y de petición, puesto que ya se había emitido previo a la presentación de la acción de tutela una contestación, la cual contiene los documentos requeridos, y que dirigió al correo electrónico juririco.1811@gmail.com, reportado por la señora ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO, razón por la cual, se negará el amparo de los derechos fundamentales invocados contra BANCO DAVIVIENDA y las vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACREDITO.

5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: **NEGAR** la tutela de los derechos fundamentales de habeas data, buen nombre y petición, invocados por la señora **ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO**, contra **BANCO DAVIVIENDA** y las vinculadas **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACREDITO**, por lo antes consignado.

SEGUNDO De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 001
ACCIONANTE: ANGELA PATRICIA RINCON ALONSO
ACCIONADO: BANCO DAVIVIENDA
Derechos Fundamentales: Habeas data

TERCERO: Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL
JUEZ**

Firmado Por:

**Ligia Aydee Lasso Bernal
Juez
Juzgado Municipal
Penal 038 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - 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:

7dc887c5f6ea6ad034bc7dd643b725de36b9dad33fc81c5727fbbee28119a27e
Documento generado en 18/01/2022 10:11:42 PM

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