

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, nueve (9) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por la ciudadana **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS** contra **FULL HOGAR** y **AGAVAL** por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, y debido proceso.

II. HECHOS

La accionante relató que, solicitó un préstamo para vivienda digna en una entidad bancaria, solicitud que fue rechazada por encontrarse un reporte negativo en las centrales de riesgo **DATA CRÉDITO** y **TRANSUNION** por parte de las empresas **FULL HOGAR** y **AGAVAL**. Indicó que presentó derecho de petición a la empresa **FULL HOGAR** y a **AGAVAL** solicitando que se le enviara la constancia de notificación previa al reporte, solicitud que no fue respondida en forma satisfactoria por las empresas accionadas. Afirmó que las entidades nunca le notificaron con anticipación del reporte negativo que se iba a realizar a su nombre, por lo que ella no conocía ni sabía que la iba hacer reportada en las centrales de riesgo, lo que implica una violación de sus obligaciones legales por parte de las accionadas.

La actora arguyó que, toda persona que va a ser reportada tiene derecho legal a que se le reporte con anticipación y así poder cumplir con sus deudas para evitar el reporte; añadiendo por demás que las entidades

accionadas le faltan al respeto como usuaria con sus respuestas incompletas y confusas. Finalmente solicitó:

- Tutelar los derechos fundamentales al buen nombre y habeas data, a la información y a la igualdad en los procedimientos administrativos.
- Emitir solicitud a las entidades accionadas para que se realice la respectiva corrección en el historial crediticio.

III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 30 de julio de 2021, se admitió la acción constitucional y se ordenó correr traslado de la demanda a **FULL HOGAR** y **AGAVAL**, a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra, de igual forma se vinculó a **DATACRÉDITO**, **TRANSUNION**, **CIFIN**, y **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, por cuanto podrían verse eventualmente afectados por el fallo que se profiera.

Cada entidad realizó el siguiente pronunciamiento:

1.- El Apoderado General de **TRANSUNION**, indicó que no hace parte de la relación contractual que une al titular de la información y la fuente de la información. Afirmando que su función únicamente es la de ser operador de la información y no el responsable de ella. Argumentó que el operador de información no puede cambiar, modificar, sustraer, o eliminar información si no lo requiere así la fuente de la misma y que tampoco es el encargado de autorizar o reportar los datos que se reflejan en los reportes. Expuso que frente a **FULL HOGAR** no se encuentran reportes negativos a nombre de la accionante, pero que frente **AGAVAL** se evidencian dos reportes negativos ambas con un total de mora de 120-149 días. Por lo expuesto solicitó que se exonere y desvincule a la entidad del actual trámite procesal de tutela.

2.- El Apoderado de **EXPERIAN COLOMBIA SA- DATACRÉDITO**, aseveró que la accionante presenta deudas vigentes tanto con la empresa

FULL HOGAR como con **AGAVAL** según consta en las bases de datos que maneja la entidad. No obstante, asegura que no está en sus facultades legales eliminar el dato negativo, pues esto únicamente puede realizarse si la fuente de información así lo requiere, tal como lo establece la ley estatutaria de habeas data. Argumentó que es deber de las fuentes de información el hacer la notificación previa del reporte negativo a los titulares de la información, no de los operadores de la información. En virtud de ello, solicitó que se desvincule a **DATA CREDITO - EXPERIAN COLOMBIA SA**, pues las conductas reprochadas por el accionante son obligación legal de las fuentes de información y no del operador de la misma.

3.- El Representante Legal de **AGAVAL S.A.**, y el Representante Legal de **INVERSIONES JALBOR SAS Y/O FULL HOGAR**, se opusieron a la prosperidad de las pretensiones, indicando que la notificación previa al reporte negativo se hizo en debida forma, donde enviaron las comunicaciones a la dirección física aportada por la accionante y la codeudora, es por ello que el reporte negativo que se hizo fue de acuerdo a lo establecido en la ley. Explicó que cumplió con su deber legal de notificación en debida forma y adjunta soportes de los envíos, comunicando además que el derecho de petición que en su momento presentó la señora **YULI ANDREA RAMÍREZ** fue resuelto con prontitud y en forma clara, concisa y congruente con las peticiones.

4.- El Funcionario del Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, informó que no existe en su base de datos ninguna reclamación o queja por parte de la señora **YULI ANDREA RAMÍREZ** en contra de las accionadas, por lo cual los hechos no le constan. Indicó además que de la lectura de la acción de tutela se desprende que la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** nada tuvo que ver en la ocurrencia de los hechos, ni ha vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante. Con base en lo expuesto solicitó que se declare la existencia de falta de legitimación por pasiva y en consecuencia se niegue o se desvincule del trámite procesal a la entidad.

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces y que permite a cualquier persona requerir la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, con el fin de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

4.1. Problema Jurídico

Compete en establecer si en este caso, **FULL HOGAR y AGAVAL SA**, vulneraron los derechos fundamentales al habeas data de la señora **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS** al realizar el reporte negativo a las centrales de riesgo sin, presuntamente, haber hecho la notificación previa que la ley contempla para ello.

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 buen nombre, habeas data, y debido proceso.

- **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 **FULL HOGAR y AGAVAL SA**, son entidades particulares, por tanto, están legitimados para actuar como parte pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 30 de julio de 2021, fecha que no resulta razonable, si se tiene en cuenta que el reporte negativo en las centrales de riesgo se realizó en los meses de junio-agosto del año 2014. Adicionalmente la accionante indica que se dio cuenta del reporte hasta el momento en que pidió un préstamo de vivienda digna, sin embargo, no indica si quiera cuál fue la fecha de solicitud del préstamo, ni allega alguna prueba con la que se pueda corroborar esto.

Al respecto la Corte constitucional en sentencia T-246 de 2015 manifestó:

*“Según la naturaleza de la acción de tutela, la cual tiene el propósito de obtener la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados, se ha discutido acerca de la necesidad de estudiar un plazo razonable en la interposición del amparo. La Sentencia **SU-961 de 1999** dio origen al principio de la inmediatez, no sin antes reiterar, como regla general, que la posibilidad de interponer la acción de tutela en cualquier tiempo significa que esta no tiene un término de caducidad. La consecuencia de ello es que el juez constitucional, en principio, no puede rechazarla con fundamento en el paso del tiempo y tiene la obligación de entrar a estudiar el asunto de fondo:*

“Teniendo en cuenta este sentido de proporcionalidad entre medios y fines, la inexistencia de un término de caducidad no puede significar que la acción de tutela no deba interponerse dentro de un

plazo razonable. *La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser ponderada en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, entonces, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros.*

*Si bien el término para interponer la acción de tutela no es susceptible de establecerse de antemano de manera afirmativa, **el juez está en la obligación de verificar cuándo ésta no se ha interpuesto de manera razonable, impidiendo que se convierta en factor de inseguridad, que de alguna forma afecte los derechos fundamentales de terceros, o que desnaturalice la acción (...)***

En este orden de ideas, no se satisface este tercer requisito.

- **Subsidiariedad**

El 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 las 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 al habeas data puede ser garantizado por medio de acción de tutela, siempre y cuando la accionante haya agotado el debido trámite y los recursos ordinarios que el ordenamiento jurídico contempla para ello.

4.3 Caso Concreto

La señora **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS** presentó acción constitucional de tutela contra **FULL HOGAR** y **AGAVAL SA**, por considerar que han vulnerado sus derechos fundamentales al buen nombre, habeas data, y debido proceso, al no haberle notificado con

anticipación del reporte negativo que se haría a su nombre en las centrales de riesgo, tal como lo establece la ley 1266 de 2008. Con fundamento en ello, solicitó en la acción de tutela, que las accionadas corrigieran el historial crediticio pues no se realizó con la observancia de los requisitos de ley y esto le afecta gravemente su vida crediticia. Alegó la accionante que el actuar de **FULL HOGAR** y **AGAVAL SA** viola directamente lo establecido por el artículo 12 de la ley estatutaria de hábeas data que establece:

“(…)El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes.

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

La actora arguyó que las entidades, no realizaron la comunicación que la ley establece, puesto que no se le notificó por correo electrónico, certificado o algún medio que se realizaría el reporte negativo y que por ello debe retirarse el reporte negativo de las centrales de riesgo.

Al respecto se tiene que, **AGAVAL SA** en el trámite tutelar anexó un recorte del certificado de entrega de la empresa Domina, donde consta que

el 5 de julio de 2014 a las 3:00 P.M se entregó en la dirección Carrera 65 No. 73-84 P1 del Municipio de Bello-Antioquia, un sobre a nombre de la accionante, **YULI ANDREA RAMIREZ**. En el mismo sentido se observa que esta dirección (Carrera 65 No. 73-84 P1 Bello-Antioquia) fue la que suministró la accionante en el contrato de compraventa suscrito con **AGAVAL SA**, documento que obra en el acervo probatorio y en el cual consta incluso la huella dactilar de la señora **RAMÍREZ ARIAS**.

Asimismo, **FULL HOGAR** acreditó que cuenta con la autorización y consentimiento debidamente firmado por la actora y su codeudora Adriana Patricia Salazar Quintero, última esta a quien se le notificó el 14 de noviembre de 2014, sobre el dato negativo. Es así que la demandante tenía pleno conocimiento de sus obligaciones y a pesar de eso no efectuó los pagos. Igualmente la entidad accionada, el 25 de junio de 2015 y el 26 de febrero de 2016, realizaron las gestiones de cartera, donde se comunicaron con la actora y le informaron sobre la deuda, quien de manera agresiva informa que no cancelaría la misma, sin que se lograra un acuerdo de pago, esto de conformidad a las constancias emitidas por la entidad.

Así pues, toma fuerza la afirmación de las empresas **AGAVAL SA y FULL HOGAR**, cuando manifiestan que cumplieron en debida forma las obligaciones que le impone la ley estatutaria de habeas data, respecto a notificar previo al reporte negativo al titular de la información para que tuviera oportunidad de controvertir la información o pagar la deuda. Toda vez que la accionante se duele no de la existencia misma de la deuda sino de la falta de notificación como lo pide el artículo 12 de la ley 1266 de 2008 y la notificación se encuentra demostrada, no prosperan las pretensiones respecto de las entidades accionadas.

Adicionalmente, no puede omitirse el hecho de que la accionante no solicitó específicamente la corrección o rectificación de la información a las fuentes de información (**AGAVAL SA- FULL HOGAR**) ni a los operadores acá vinculados. (**DATA CREDITO EXPERIAN COLOMBIA SA -**

TRANSUNION). Debe recordarse que la ley 1266 de 2008 establece en su artículo 16 que:

“Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días

hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo 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.

5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular. (...)

En el presente asunto, se observa que la accionante no acudió a los mecanismos ordinarios contemplados en la ley para proteger sus derechos, y pretende usar la tutela como sustituto o reemplazo de ellos. El mecanismo idóneo para resolver estas controversias contractuales respecto del crédito pendiente con el **FULL HOGAR y AGAVAL SA** es el indicado en el artículo 16 de la ley estatutaria de *habeas data* antes señalado. Si surtido este proceso continúa la insatisfacción o inconformismo por parte de la accionante, la misma ley 1266 de 2008 contempla en su artículo 17 que:

“La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley.

En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley.

Para el ejercicio de la función de vigilancia a que se refiere el presente artículo, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, tendrán en adición a las propias las siguientes facultades:

1. Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.

2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de las normas que la reglamenten y de las instrucciones impartidas por la respectiva Superintendencia.

3. Velar porque los operadores y fuentes cuenten con un 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.

4. Ordenar a cargo del operador, la fuente o usuario la realización de auditorías externas de sistemas para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.

5. Ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.

6. Iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, con el fin de establecer si existe

responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes.

Es por ello que con posterioridad a que la señora **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS** surta el procedimiento contemplado en el artículo 16 de la ley 1266, tiene todavía otro mecanismo contemplado por la legislación para proteger sus derechos. De ser insuficiente el trámite del reclamo ante los operadores y las fuentes de información la accionante deberá solicitar ante la Superintendencia de Industria y Comercio la corrección de la información si a ello hubiere lugar, y solicitar, si así lo considera la investigación en contra de las accionadas.

Por otro lado, resulta igualmente improcedente la acción de tutela, máxime cuando no se advierte la existencia de un perjuicio irremediable que torne viable el amparo, lo que si se advierte es que la accionante pretende reemplazar los procesos ordinarios o especiales para salvaguarda de sus derechos, dentro de los cuales puede controvertir las decisiones que se adopten durante su trámite.

Bajo esos parámetros, obliga al despacho declarar improcedente el amparo implorado por **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS**, toda vez que, como se determinó cuenta con otros medios de defensa ordinarios idóneos y no se cumplen los presupuestos para la existencia de un perjuicio irremediable, pues por parte del actor no se demostró: “(i) El perjuicio es *cierto e inminente*. Es decir, que “*su existencia actual o potencial se infiera objetivamente a partir de una evaluación razonable de hechos reales, y no de meras conjeturas o deducciones especulativas*” de suerte que, de no frenarse la causa, el daño se generará prontamente, (ii) El perjuicio es *grave*, en la medida en que lesione, o amenace con lesionar con gran intensidad un bien que objetivamente pueda ser considerado de alta significación para el afectado, (iii) Se requiere de la adopción de medidas *urgentes e impostergables*, que respondan de manera precisa y

proporcional a la inminencia del daño ya que, de no tomarse, la generación del daño es inevitable”.

En orden de lo expuesto y conforme al estudio negativo que arrojan los requisitos para acceder al estudio de tutela, de conformidad con las previsiones del Decreto 2591 de 1991, es **IMPROCEDENTE** la acción de tutela promovida por **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS** en contra de **FULL HOGAR y AGAVAL SA**.

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: - DECLARAR IMPROCEDENTE la tutela interpuesta por la señora **YULI ANDREA RAMÍREZ ARIAS** en contra de **FULL HOGAR y AGAVAL SA**, por las precisiones antes expuestas.

SEGUNDO. - 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



CATALINA RÍOS PEÑUELA
JUEZA