

Sentencia T-017/11

ACCION DE TUTELA PARA SOLICITAR LA PROTECCION DEL DERECHO AL HABEAS DATA-  
Requisitos de procedibilidad

DERECHO AL BUEN NOMBRE Y AL HABEAS DATA-Fundamental

CENTRALES DE RIESGO-Condiciones en las que procede reporte negativo

Esta Corporación ha señalado que para que proceda el reporte negativo a las centrales de riesgo se deben cumplir con dos condiciones específicas. La primera de ellas, se refiere a la veracidad y la certeza de la información, y la segunda, a la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo. Lo cual también comprende que el mismo le sea informado a su titular con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros. Esos criterios aluden, en primer lugar, a la veracidad de la información, en la medida en que debe responder a la situación objetiva del deudor, presentada de manera completa, para lo cual resulta necesario que de manera precisa se tenga certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito. Bajo este contexto, esta Corporación ha señalado, de manera enfática, que las entidades que realicen el reporte no sólo deben tener los registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para efectuarlo y como medio para hacer efectivo el derecho de las personas a conocer las circunstancias del mismo, deben contar con los documentos de soporte, en los que conste la respectiva obligación

DERECHO AL HABEAS DATA-Caso en que a la demandante le fue expedido paz y salvo respecto de la obligación

La Sala concluye que la demandada vulneró los derechos al buen nombre y al habeas data financiero de la accionante, pues desconoció uno de los requisitos ineludibles para que proceda el reporte del dato negativo, específicamente, el que se refiere a la veracidad y la certeza de la información soportada en los correspondientes documentos que la respalden. Lo anterior, se explica porque la compañía de financiamiento accionada desconoció el paz y salvo exhibido por la actora con fundamento en que aquél obedeció a un supuesto error del software de la compañía que no puede explicar porque ya no existe. De ahí que, no aportó ningún documento que pueda respaldar el cobro de la obligación supuestamente, aún en mora, ni tampoco allegó otro elemento de prueba que acreditara el saldo pendiente, no obstante que la constancia mencionada, demuestra lo contrario. Recuérdese que la Corte ha sostenido que si a la fuente de la información no le es posible acreditar o no posee los soportes de la obligación en mora como acontece en este caso, la obligación ha de considerarse como inexistente o, a lo sumo, como una obligación natural ante la imposibilidad de conseguir el recaudo forzoso, lo cual en deja entredicho la veracidad de los datos suministrados a los operadores de la información, más aún, cuando la entidad accionada expidió un paz y salvo en el que consta que la obligación había sido cancelada, generándole a la accionante la certeza sobre la extinción de la misma al confiar en la información financiera suministrada por la demandada, sin que sea válida la afirmación de la compañía de financiamiento en el sentido de que la accionante había efectuado un pago posterior pues aquella carece de sustento probatorio.

DATO NEGATIVO-No se puede reportar si no hay soportes de la obligación

CERTEZA DE LA INFORMACION-Es requisito ineludible para reportar la mora a las centrales de riesgo

Referencia: expediente T-2.771.006

Accionante: Gloria Cecilia González Duque

Accionados: Inversora Pichincha S.A. y Computec S.A., División Datacrédito

Magistrado Ponente:

GABRIEL EDUARDO MENDOZA MARTELO

Bogotá D.C., diecisiete (17) de enero de dos mil once (2011)

SENTENCIA

En la revisión del fallo proferido por el Juzgado Undécimo Civil del Circuito de Medellín, el 15 de abril de 2010, mediante el cual se confirmó el fallo dictado por el Juzgado Segundo Civil Municipal de la misma ciudad, el 23 de febrero de 2010, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora Gloria Cecilia González Duque contra Inversora Pichincha y Computec S.A., División Datacrédito.

La Sala de Selección Número 9 de la Corte Constitucional, mediante Auto del siete (7) de septiembre de 2010, decidió seleccionar el expediente T-2.771.006 y repartirlo a la Sala Cuarta de Revisión.

## I. ANTECEDENTES

### 1. La solicitud

La Ciudadana Gloria Cecilia González Duque, actuando en nombre propio, presentó acción de tutela contra Inversora Pichincha S.A. y Computec S.A., División Datacrédito, por una presunta violación de sus derechos fundamentales al habeas data y al buen nombre, en la que considera incurrieron las entidades demandadas al mantener el reporte negativo por una obligación que según la actora se encuentra cancelada.

### 2. Los hechos

La accionante sustentó la acción de tutela, en síntesis, así:

-En el año 1997 obtuvo la tarjeta de crédito N° 4912408000030499 con Inversora Pichincha.

-En octubre de 2000 efectuó el pago de la obligación adquirida.

-Inversora Pichincha, el 17 de octubre de 2000, expidió el respectivo paz y salvo en relación con dicha obligación, en los siguientes términos:

“Nos permitimos informar que la señora GLORIA CECILIA GONZALEZ DUQUE , identificada con

cédula de ciudadanía N° 32.531.535, está a paz y salvo con la tarjeta de crédito 4912408000030449.”

-En el año 2007 se enteró que estaba reportada en la central de riesgos por el incumplimiento en el pago de la referida obligación. Advierte que nunca le fue iniciado cobro alguno.

-Como consecuencia de lo anterior, dirigió varias peticiones a las entidades accionadas por medio de las cuales solicitó la actualización de los datos negativos reportados con fundamento en que previamente la compañía de financiamiento había expedido un paz y salvo.

-Inversora Pichincha, en su respuesta, del 6 de junio de 2007, manifestó “que en relación con al tarjeta de crédito N° 4912408000030449, presenta mora y un saldo total por valor de \$767.587.94, situación que conlleva como lógica consecuencia el reporte de su comportamiento crediticio ante las Centrales de Riesgo.

En este punto, es importante aclarar que la certificación expedida en el año 2000 por medio de la cual se informaba que la tarjeta de crédito número 4912408000030449 se encontraba a paz y salvo, que se adjunta a su escrito, fue generado debido a un problema operativo al interior del sistema, toda vez que la tarjeta presentaba un saldo pendiente.”

- Computec S.A., División Datacrédito, en la contestación emitida el 11 de octubre de 2007, precisó:

“... en relación con los registros por usted mencionados, me permito informarle que hemos revisado la base de datos, encontrando la siguiente información: 1 TARJETA DE CREDITO: INVERSORA PICHINCHA. N°: 00030449. Estado obligación: CARTERA CASTIGADA.

En razón del documento que nos anexó hicimos un reclamo a la entidad, para lo cual esta tiene un plazo de respuesta de quince días. Una vez la entidad nos informe procederemos a modificar la información. Le indicamos que el número de la reclamación asignado es el 2734470.”

-Posteriormente, le solicitó a Inversora Pichincha indicación precisa acerca de la obligación por la cual esa entidad la reportó a Datacrédito.

En respuesta a la solicitud mencionada, el 06 de enero de 2009, Inversora Pichincha le hizo saber que: “una vez revisado el sistema de la Compañía por parte de nuestros colaboradores, le comunicamos que debido a la antigüedad de la información y la constante actualización del software denominado Opencar utilizado por Inversora Pichincha S.A. para el procesamiento de la información del producto de tarjeta de crédito, en donde se almacena toda esta documentación, la información solicitada por usted no es posible de obtener.”

### 3. Pretensión

La demandante le pide al juez de tutela conceder el amparo definitivo de los derechos

fundamentales invocados y, en consecuencia, se ordene a Inversora Pichincha S.A. y a Computec S.A., División Datacrédito la eliminación definitiva de la información negativa.

#### 4. Trámite procesal y oposición a la demanda de tutela

El Juzgado Segundo Civil Municipal de Medellín, mediante proveído del 12 de febrero de 2010, admitió la demanda y corrió traslado a las entidades demandadas para que se pronunciaran sobre los hechos.

-El 4 de septiembre de 2007, fue expedida a favor de la señora Gloria Cecilia Duque la tarjeta de crédito N° 4912408000030449 con un cupo por valor de \$900.000, la cual, a la fecha, reporta una mora de 450 días y un saldo total por valor de \$889.876.29.

-En cuanto a la supuesta cancelación de la mencionada tarjeta de crédito y a la expedición de un paz y salvo por parte de la compañía en el mes de octubre de 2000, tal y como se le informó a la señora González Duque en reiteradas oportunidades, la expedición del mismo obedeció a un inconveniente presentado al interior del sistema de la compañía. Es de destacarse que la demandante, el 23 de octubre de 2008 efectuó, un pago por valor de \$85.889 en relación con la obligación referida.

-Respecto de la ausencia de gestión de cobro, se debe destacar que la realización del mismo depende del libre criterio de la compañía, situación que bajo ninguna circunstancia debe ser tomada en cuenta como excusa para no efectuar el pago de la obligación.

-Es precisamente la mora en el pago de la obligación mencionada por parte de la señora González Duque, la que generó el reporte ante las centrales de riesgo, el cual se actualizará de manera inmediata una vez se efectuó el pago de la obligación por parte de la demandante.

-El reporte del comportamiento crediticio de la señora González Duque ante las centrales de riesgo, es real, toda vez que corresponde estrictamente al comportamiento de pago presentado en relación con la tarjeta de crédito a su cargo.

-Finalmente, en cuanto a la afirmación de la señora González en el sentido de que operó desde el año 2005 la prescripción del reporte negativo ante las centrales de riesgo, como consecuencia de haberse configurado la prescripción de los títulos valores y la caducidad de las acciones que tiene Inversora Pichincha S.A. para el cobro de los mismos, se advierte que tal y como lo ha señalado la Corte Constitucional, la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para que sea declarado dicho fenómeno, toda vez que de conformidad con el Código Civil, la prescripción no opera de pleno derecho, sino que la misma debe ser declarada por el juez competente.

4.2. La sociedad Computec S.A., División Datacrédito, a través de apoderado judicial, da respuesta a la acción de tutela de la referencia en los siguientes términos:

-La información que se registra de la señora Gloria Cecilia González Duque en la base de datos es la siguiente:

“INVERSORA PICHINCHA Tarjeta de Crédito N° 000030449. Obligación que se encuentra en

Cartera Castigada en enero de 2010. Está en mora desde febrero de 2006.”

-En el presente caso, no se tiene información de que se haya efectuado el pago, lo cual hace completamente inviable la petición de eliminar los datos, razón por la cual tampoco ha empezado a correr el cómputo de permanencia del dato, cuyo límite es del doble de la mora, nunca más de cuatro años, contado a partir del pago de la obligación.

## 5. Pruebas

Anexas al escrito de la solicitud de tutela viene copia del paz y salvo expedido en relación con la obligación adquirida por la señora Gloria Cecilia González Duque (folio 6), copias de las peticiones presentadas por la demandante a Inversora Pichincha y a la sociedad Computec S.A., División Datacrédito, por medio de las cuales solicitó la actualización de los datos negativos reportados con fundamento en que previamente la compañía de financiamiento había emitido la referida constancia (folios 9 y 13) y de las respuestas que en relación con dichas solicitudes expidieron las entidades accionadas (folio 7 y 10)

Así mismo, se adjuntan las peticiones elevadas por la señora González Duque en las que Inversora Pichincha solicitó información de la tarjeta de crédito entre los años 1999 y 2000 (folio 14) y la contestación proferida en relación con dicha solicitud (folio 11).

## II. TRÁMITE PROCESAL

### 1. Sentencia de primera instancia

El Juzgado Segundo Civil Municipal de Medellín, mediante providencia del 23 de febrero de 2010, negó el amparo solicitado, con fundamento en las siguientes consideraciones:

-Teniendo en cuenta lo indicado por Inversora Pichincha S.A., la señora González Duque aún se encuentra en mora con el pago de la tarjeta de crédito que adquirió con dicha entidad y el paz y salvo que se expidió, obedeció a errores en el manejo del sistema interno, situación que la compañía de financiamiento le informó a la accionante y después la requirió para que efectuara el pago de la obligación.

-La obligación adquirida por la demandante, según la respuesta de las entidades accionadas, se encuentra pendiente de pago y no puede pretenderse por esta vía, la exclusión de la base de datos con fundamento en la prescripción de la acción ejecutiva, pues esta es una situación que tendría que definirse por la vía ordinaria y no por medio de la acción de tutela.

-Respecto del término de caducidad del reporte en las bases de datos, es necesario precisar que de acuerdo con lo establecido por la Corte Constitucional, en la Sentencia T-421 de 2009, el término máximo de permanencia será de cuatro años, contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida. Lo anterior significa, que ese término máximo de cuatro años, sólo se cuenta a partir de la extinción de la obligación por cualquier modo, lo que en este evento no ha ocurrido.

-Bajo esta perspectiva, y teniendo en cuenta que no se cumplen con los presupuestos señalados en la jurisprudencia constitucional para eliminar el dato negativo, se declarará la improcedencia de la acción de tutela.

## 2. Impugnación

El accionante impugnó el fallo de primera instancia bajo las siguientes consideraciones:

-El a quo declaró improcedente la acción de tutela, sin exponer una argumentación razonable. La providencia proferida es ambigua, por cuanto no es claro si la improcedencia decretada se debe a la presunta falta de pago de una obligación o si obedece a la existencia de otra vía o acción para dirimir la controversia.

-La presente acción de tutela va encaminada a la protección del buen nombre que se fundamenta en dos circunstancias especiales: "1°. En el PAGO de una obligación, que se acredita con un DOCUMENTO de paz y salvo EXPEDIDO POR EL ACREEEDOR, en octubre de 2000, y 2°. En que suponiendo que la obligación no se hubiere pagado de manera efectiva de todos modos operaría el fenómeno de la prescripción extintiva, porque han transcurrido más de 10 años desde cuando la presunta obligación era exigible."

-Ante la renuencia de eliminar el dato negativo, a pesar de haberse aportado el paz y salvo, elevó una petición a Inversora Pichincha encaminado a que se suministrara la documentación que acreditara la existencia de la obligación que se reclama, que indicara la fecha de la última compra y del último pago etc., solicitud que no fue atendida en forma satisfactoria, porque nunca fueron entregados los documentos ni proporcionada la información, omisión que genera mala práctica y atenta contra los derechos del consumidor.

-No es válida la argumentación del a quo por medio de la cual desvirtúa la eficacia del paz y salvo con base en la sola afirmación de la entidad, en el sentido de que lo expidió por error.

-A pesar de que Inversora Pichincha, señala que la realización del cobro depende del libre criterio de la compañía, no lo puede efectuar debido a que la obligación fue saldada, porque no tienen la documentación necesaria para exigir el pago, porque se expidió un paz y salvo y además porque la presunta obligación se encuentra prescrita.

-Siendo así las cosas, Inversora Pichincha utiliza como mecanismo de presión para obtener el pago de la supuesta obligación, el reporte ante las centrales de riesgo. Reporte que, además, incurre en las siguientes inexactitudes: según datacrédito, "la obligación se encuentra en cartera castigada en enero de 2010, por estar en mora desde el mes de febrero de 2006", mientras que para Inversora Pichincha, la tarjeta de crédito fue bloqueada por falta de pago desde 1997.

-No es exacta la conclusión a la que llegó el a quo, en el sentido de que la prescripción siempre tiene que ser declarada por el juez, porque, por ejemplo, la acción de enriquecimiento sin causa, puede interponerse, prescrita la obligación cambiaría por el vencimiento del tiempo previsto en la ley para cada título valor, sin necesidad de la declaración previa de prescripción.

-En el presente caso, como se trata de títulos valores, el término de prescripción máximo previsto para ellos es de tres años. Si se suma el año consagrado para la acción de enriquecimiento se tendría un plazo máximo de cuatro años. En este caso, tomando como

punto de partida la expedición del paz y salvo en octubre de 2000, la prescripción de la obligación se cumplió en octubre de 2004. Si el dato negativo, de acuerdo con la ley, puede permanecer en las bases de datos 4 años siguientes al hecho extintivo de la obligación, sea este pago, compensación o prescripción etc., el dato debió mantenerse hasta el año 2008 y por tanto ahora debe ser eliminado sin más dilaciones.

-Finaliza señalando que “lo que no se puede es auspiciar el abuso de Inversora Pichincha, que pretende que el dato negativo permanezca por un tiempo indefinido, que supera con creces el límite máximo consagrado para la prescripción de las obligaciones ordinarias (10 años), en contravía de lo dispuesto en la Constitución Nacional y en la ley, simplemente porque se trata de ‘políticas de la empresa’.

Adviértase el vano intento de esa sociedad para configurar una interrupción del término de prescripción al invocar un pago por valor de 88.000 pesos aproximadamente, supuestamente efectuado pago que niego haber realizado en forma categórica.”

### 3. Segunda instancia

El Juzgado Undécimo Civil del Circuito de Medellín, mediante providencia del 15 de abril de 2010, confirmó el fallo impugnado por considerar que:

-Con base en la documentación aportada y así lo corroboran las entidades accionadas, el producto crediticio correspondiente a la tarjeta de crédito N° 4912408000030449 de fecha inicial 1997/06 y cupo \$900.000.00, su estado era MORA para el 6 de junio del año 2007, información entregada a la actora.

-De conformidad con las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 la actora puede acudir a la jurisdicción para debatir lo relacionado con la obligación que se reporta incumplida.

-Con base en la jurisprudencia y en la Ley 1266 de 2008, dado el carácter de subsidiaridad de la acción de tutela, la solicitud de borrar el dato negativo de la base de datos, no es procedente a través de la acción constitucional, como tampoco la prescripción o caducidad del dato, toda vez que como lo concluyó el a quo, a tono con la sentencia T-421 de 2009, no es la tutela el mecanismo idóneo para discutir y declarar la prescripción extintiva de la obligación presuntamente impagada que genera el dato negativo.

## III. CONSIDERACIONES

### 1. Competencia

A través de esta Sala de Revisión, la Corte Constitucional es competente para revisar las sentencias proferidas dentro del proceso de la referencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 86 y 241, numeral 9°, de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991.

### 2. Problema Jurídico

Conforme con los antecedentes planteados le corresponde a esta Sala determinar, si una entidad vulnera el derecho al habeas data de una persona cuando se abstiene de eliminar el

reporte negativo que pesa sobre ella, no obstante que con anterioridad ha expedido un paz y salvo en relación con la obligación cuyo incumplimiento reporta y sin exhibir los soportes que dan cuenta de la existencia de la misma.

Para tal fin, esta Sala reiterará la jurisprudencia constitucional con respecto a (i) procedibilidad de la acción de tutela para demandar la protección del derecho fundamental al hábeas data (ii) los alcances y contenido del derecho fundamental al hábeas data y (iii) la caducidad del dato financiero negativo. Posteriormente, se aplicarán dichas consideraciones al caso concreto.

3. Cuestión previa: Verificación del requisito de procedibilidad de la acción de tutela para demandar la protección del derecho fundamental del habeas data

Conforme con lo dispuesto en el numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, este Tribunal ha exigido, como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al hábeas data, que el accionante haya presentado solicitud previa a la entidad correspondiente, con el objetivo de que sea corregido, aclarado, rectificado o actualizado el dato o la información que ha sido reportada a las bases de datos.

En el mismo sentido, la Ley 1266 de 2008, prescribe, en su artículo 16, que “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 (...) en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida.”

En el caso sub examine, se observa a folios 9 y 13 que la demandante presentó varias solicitudes ante las entidades accionadas, con el propósito de obtener el retiro del reporte negativo que por cuenta de Inversora Pichincha se mantiene en Datacrédito.

En virtud de lo anterior, la Sala encuentra acreditado el requisito de procedibilidad para demandar la protección del derecho fundamental al hábeas data y, en consecuencia, procederá resolver el problema jurídico planteado.

4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales. Reiteración de jurisprudencia

El artículo 15 Superior, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data, los cuales, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte, si bien guardan relación, tienen rasgos particulares que los singularizan, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone la violación del otro. Al respecto, esta Corporación ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

“[D]ebe decirse que en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la

intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos”<sup>1</sup> (Subrayado fuera de texto)

Este derecho se vulnera “cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en su diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”.<sup>3</sup> En otros términos, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando se difunden entre el público sin justificación o fundamento, informaciones falsas o erróneas que no atañen al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo perjudican en su entorno social.<sup>4</sup>

Por consiguiente, no constituye violación al derecho al buen nombre, cuando se registren en las bases de datos o se divulguen en medios de información actuaciones atribuibles a la persona que menoscaban la imagen que ha formado en la sociedad, siempre que tal información corresponda a la realidad y tenga la veracidad suficiente para no ser censurada como la tendría aquella que se cataloga como falsa e inexacta. Frente al particular, la Corte en la Sentencia T-067 de 2007,<sup>5</sup> señaló:

“(…) sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no puede violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo cual se constituiría en el ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales”

Por otra parte, el mismo artículo 15 Superior consagra el derecho constitucional al habeas data, el cual ha sido entendido por este Tribunal, como “[e]l derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.

De acuerdo con reiterada jurisprudencia de esta Corte, el derecho a la autodeterminación informática y la libertad, en general, y en especial la económica, conforman el núcleo esencial del derecho al habeas data.

Para la Corte, la autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos para autorizar su conservación, uso y circulación. A su vez, la referencia a la libertad tiene que ver con el hecho de que ésta, en particular la económica, podría resultar vulnerada al restringirse indebidamente con ocasión de la circulación de datos que no consulten la verdad, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.<sup>6</sup> Frente al particular esta Corporación en la Sentencia T-727 de 2007<sup>7</sup> dijo:

“En cuanto al núcleo esencial del habeas data, se ha dicho que está constituido por el derecho a la autodeterminación informática y por la libertad en general, y en especial la libertad económica<sup>8</sup>. Quiere esto decir que el habeas data confiere a su titular la posibilidad

efectiva de controlar la inclusión de su información personal en los referidos archivos y bancos de datos, siendo la autorización previa y consciente de la persona concernida un requisito indispensable para la válida recolección y almacenamiento de estos datos. La autodeterminación informática incluye también la posibilidad que toda persona tiene de conocer, actualizar y rectificar la información personal que se haya recogido sobre ella. En cuanto a la libertad económica, ha dicho la Corte que ésta puede ser vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no hayan sido autorizados por la persona concernida o por la ley.” 9

Bajo esta perspectiva, la Corte en la Sentencia T-421 de 2009,<sup>10</sup> sostuvo que “el derecho al hábeas data es aquel que permite a las personas naturales y jurídicas,<sup>11</sup> conocer, actualizar y rectificar la 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<sup>12</sup>.”

Las facultades que el derecho al habeas data reconoce a la persona a la cual se refieren los datos recogidos o almacenados son las siguientes: (i) el derecho a conocer la información de su referencia; (ii) el derecho a actualizar la información contenida en las bases de datos y; (iii) el derecho a rectificar la información que no sea veraz.

En relación con esta última facultad que se predica del derecho al habeas data, la Sentencia T-684 de 2008,<sup>13</sup> señaló:

“(i) que el contenido de la información almacenada sea veraz; (ii) que se aclare la información que por su redacción ambigua, pueda dar lugar a interpretaciones equívocas y (iii) que los datos puestos a disposición de la base de datos hayan sido obtenidos legalmente y su publicación se haga mediante canales que no lesionen otros derechos fundamentales, entre otras exigencias.”

Según esta Corporación, se vulnera el derecho fundamental al habeas data cuando la información de contenido crediticio registrada en la base de datos, “(i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo.”<sup>14</sup>

Ahora bien, como en la base de datos se almacena información acerca de las personas, es importante que el dato negativo que se reporta tenga una vigencia restringida en el tiempo para lo cual debe tenerse en cuenta un término de caducidad. Lo anterior implica que el registro que se almacena en las centrales de riesgo, no puede perpetuarse en los bancos de datos, en particular aquel que tiene directa relación con el incumplimiento de obligaciones. Este derecho a la caducidad del dato negativo si bien no fue consagrado expresamente en el artículo 15 Superior, se deduce del derecho a la autodeterminación informática, y de la libertad, en general, y, en especial, la económica, que integran el núcleo esencial del derecho al habeas data.

Con todo, el derecho al habeas data reviste mayor relevancia cuando se trata de la

recolección de la información que se suministra a los bancos de datos que tiene como fin determinar los riesgos de los usuarios actuales y potenciales del sistema financiero, pues ella ha sido catalogada como de interés público,<sup>15</sup> en la medida que pretende disminuir los riesgos, protegiendo así los recursos del ahorro público y garantizando el desarrollo de la actividad económica.<sup>16</sup>

Precisamente, el sistema financiero con el fin de conocer la solvencia de los usuarios de los servicios que presta, utiliza información positiva y negativa, mediante el uso de instrumentos que le permite conocer, actualizar y rectificar la información que sobre las personas se registra en las centrales de riesgo. De ahí que, en ejercicio del derecho al habeas data, los titulares de la información pueden requerir la diligencia de las personas o entidades que administran la información con el fin de que ésta sea veraz y corresponda a la realidad.<sup>17</sup>

#### 5. Condiciones en las que procede el reporte del dato negativo a las centrales de riesgo

Esta Corporación ha señalado que para que proceda el reporte negativo a las centrales de riesgo se deben cumplir con dos condiciones específicas. La primera de ellas, se refiere a la veracidad y la certeza de la información, y la segunda, a la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo.<sup>18</sup> Lo cual también comprende que el mismo le sea informado a su titular con el fin de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean expuestos al conocimiento de terceros.<sup>19</sup>

Esos criterios aluden, en primer lugar, a la veracidad de la información, en la medida en que debe responder a la situación objetiva del deudor, presentada de manera completa, para lo cual resulta necesario que de manera precisa se tenga certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito.

Bajo este contexto, esta Corporación ha señalado, de manera enfática, que las entidades que realicen el reporte no sólo deben tener los registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para efectuarlo y como medio para hacer efectivo el derecho de las personas a conocer las circunstancias del mismo, deben contar con los documentos de soporte, en los que conste la respectiva obligación.

Precisamente, la Corte, en Sentencia T-129 de 2010,<sup>20</sup> respecto de la importancia de los registros contables y sus soportes, sostuvo:

“(…) Los hechos económicos que tienen lugar en desarrollo de la relación que se traba entre usuarios del sistema y las entidades financieras se reflejan en los registros contables, los cuales están llamados a dar cuenta de lo que genéricamente se ha denominado “dato”. Estos registros reflejan las operaciones financieras cursadas y, por lo mismo, se constituyen en prueba idónea de la veracidad e integridad de la información, de allí que su manejo y guarda adquiera especial valor en relación con el derecho de habeas data.

Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal y como ordena la ley, en los respectivos soportes, de manera que las operaciones de crédito deben documentarse mediante los preliminares de aprobación de crédito, el contrato de mutuo debidamente instrumentalizado a través de un pagaré o

cualquier otro medio utilizado por las partes usuarios y operadores para formalizar sus negocios jurídicos y sus relaciones financieras. Es por ello que dichos soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos y deben conservarse debidamente de manera que sea posible su verificación<sup>21</sup>.”

Lo anterior, adquiere mayor relevancia cuando se presenta una controversia que gira en torno a la existencia de una obligación sobre la cual no existe claridad debido al transcurso del tiempo, pues en estos casos la misma se acredita con la presentación de los documentos idóneos que la respalden. Ello, por cuanto “la fuente de la información debe demostrar el origen de la obligación, su existencia y pertinencia, permitiendo el acceso del ‘aparente’ titular del crédito a los correspondientes soportes, los cuales la entidad bancaria o el particular que realiza el cobro, se encuentran en la obligación de conservar. Si no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso.” <sup>22</sup>

En segundo término, tal y como quedó expuesto, otro de los requisitos para que proceda de forma legítima el reporte de datos en las centrales de riesgo financiero, consiste en la autorización expresa y específica del titular de la información que ha sido registrada en las bases de datos.

Dicha autorización debe ser libre, previa, expresa, escrita y proveniente del titular del dato para que el reporte de una información financiera sea legítimo y la misma se encuentra asociada con la oportunidad que le asiste al titular del dato para rectificar o actualizar la información que sobre el se reporte en las centrales de riesgo. Frente al particular la Corte, señaló:<sup>23</sup>

“El consentimiento del titular de la información sobre el registro de sus datos económicos en los procesos informáticos, debe estar aunado a la necesidad de que aquel cuente con oportunidades reales para ejercer sus facultades de rectificación y actualización durante las diversas etapas de dicho proceso, ya que resultan esenciales para salvaguardar su derecho a la autodeterminación informática”

De lo anterior se concluye, que la autorización que el interesado otorgue para disponer de su información, constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato.<sup>24</sup>

Con fundamento en las consideraciones precedentes, esta Sala de Revisión entrará a resolver el caso sometido a su consideración.

## 6. Caso concreto

La actora considera que Inversora Pichincha y Computec S.A., División Datacrédito vulneran sus derechos fundamentales al buen nombre y al habeas data al no eliminar el reporte negativo que pesa sobre ella, no obstante que con anterioridad dicha compañía de

financiamiento expidió un paz y salvo en relación con la obligación cuyo incumplimiento reporta y sin que haya podido exhibir los soportes que dan cuenta de la existencia de la misma.

Por su parte, Inversora Pichincha, considera que la tarjeta de crédito N° 4912408000030449 que figura a nombre de la actora presenta mora y un saldo pendiente por pagar, situación que lleva al reporte del comportamiento crediticio ante las centrales de riesgo. Aclara que la certificación expedida en el año 2000, por medio de la cual se certificó que dicha tarjeta de crédito se encontraba a paz y salvo, fue generada debido a un problema operativo dentro del sistema.

Compute S.A., División Datacrédito considera que no tiene información de que se haya efectuado el pago, lo cual hace completamente inviable la petición de eliminar los datos, razón por la cual tampoco ha empezado a correr el cómputo de permanencia del dato, cuyo límite es del doble de la mora, nunca más de cuatro años, contado a partir del pago de la obligación

Las sentencias de instancia negaron el amparo tras considerar que la obligación adquirida por la demandante, se encuentra pendiente de pago y no puede pretenderse, a través de un proceso de tutela, la exclusión de la base de datos con fundamento en la prescripción de la acción ejecutiva, pues esta es una situación que debe definirse por la vía ordinaria. Además, de conformidad con las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 la actora puede acudir a la jurisdicción para debatir lo relacionado con la obligación que se reporta incumplida.

De acuerdo con las pruebas que obran en el informativo, se tiene que (i) la señora Gloria Cecilia González Duque adquirió en junio de 1997 la tarjeta de crédito N° 4912408000030449 con la compañía Inversora Pichincha; (ii) el 17 de octubre de 2000 la mencionada entidad expidió un paz y salvo en relación con dicha obligación; (iii) la demandante en el año 2007, una vez tuvo noticia de que estaba reportada ante las centrales de riesgo por el incumplimiento de dicha obligación, solicitó a las entidades accionadas la eliminación del dato con fundamento en la constancia previamente expedida; (iv) la compañía de financiamiento negó lo pedido bajo el argumento según el cual, la accionante se encuentra en mora con las obligaciones adquiridas y la expedición del paz y salvo obedeció a errores por parte de la entidad en el manejo del sistema interno; (v) la señora González Duque presentó otras peticiones, en las cuales solicitó información de la tarjeta de crédito entre los años 1999 y 2000; y (vi) la entidad le contestó indicando que debido a la antigüedad de la información y la constante actualización del software denominado OpenCar, que se utiliza para el procesamiento de la información de los productos financieros, la información solicitada no era posible obtenerla.

Del análisis de dicho material probatorio, la Sala concluye que Inversora Pichincha vulneró los derechos al buen nombre y al habeas data financiero de la señora Gloria Cecilia González Duque, pues desconoció uno de los requisitos ineludibles para que proceda el reporte del dato negativo, específicamente, el que se refiere a la veracidad y la certeza de la información soportada en los correspondientes documentos que la respalden.

Lo anterior, se explica porque la compañía de financiamiento accionada desconoció el paz y salvo exhibido por la señora González Duque con fundamento en que aquél obedeció a un

supuesto error del software de la compañía que no puede explicar porque ya no existe. De ahí que, no aportó ningún documento que pueda respaldar el cobro de la obligación supuestamente, aún en mora, ni tampoco allegó otro elemento de prueba que acreditara el saldo pendiente, no obstante que la constancia mencionada, demuestra lo contrario.

Recuérdese que la Corte ha sostenido que si a la fuente de la información no le es posible acreditar o no posee los soportes de la obligación en mora como acontece en este caso, la obligación ha de considerarse como inexistente o, a lo sumo, como una obligación natural ante la imposibilidad de conseguir el recaudo forzoso,<sup>25</sup> lo cual en deja entredicho la veracidad de los datos suministrados a los operadores de la información, más aún, cuando la entidad accionada expidió un paz y salvo en el que consta que la obligación había sido cancelada, generándole a la accionante la certeza sobre la extinción de la misma al confiar en la información financiera suministrada por Inversora Pichincha, sin que sea válida la afirmación de la compañía de financiamiento en el sentido de que la señora González Duque había efectuado un pago posterior pues aquella carece de sustento probatorio.

Por lo anterior, se revocará la sentencia proferida el 15 de abril de 2010, por el Juzgado Undécimo Civil del Circuito de Medellín, por medio de la cual confirmó la sentencia dictada el 23 de febrero de 2010, por el Juzgado Segundo Civil Municipal de Medellín, dentro de la acción de tutela promovida por la señora Gloria Cecilia González Duque contra Inversora Pichincha y la Sociedad Computec, División Datacrédito y, en su lugar, concederá el amparo del derecho al habeas data de la demandante. En consecuencia, ordenará a Inversora Pichincha, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo, retire, si aún no lo ha hecho, el reporte que de la obligación referida en el presente proceso se hizo a Datacrédito.

#### IV. DECISION

En mérito de lo expuesto, la Sala Cuarta de revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

#### RESUELVE:

Primero.- REVOCAR la sentencia proferida el 15 de abril de 2010, por el Juzgado Undécimo Civil del Circuito de Medellín, por medio de la cual confirmó la sentencia dictada el 23 de febrero de 2010, por el Juzgado Segundo Civil Municipal de Medellín, dentro de la acción de tutela promovida por la señora Gloria Cecilia González Duque contra Inversora Pichincha y la Sociedad Computec, División Datacrédito. En su lugar TUTELAR el derecho al habeas data de la demandante por las razones expuestas en esta providencia.

Segundo.- ORDENAR a a Inversora Pichincha, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo, retire, si aún no lo ha hecho, el reporte que de la obligación referida en el presente proceso se hizo a Datacrédito.

Tercero.- por Secretaría General, líbrese la comunicación prevista en el artículo 36 del decreto 2591 de 1991.

GABRIEL EDUARDO MENDOZA MARTELO

Magistrado

JORGE IVAN PALACIO PALACIO

Magistrado

NILSON ELIAS PINILLA PINILLA

Magistrado

Ausente con excusa

MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONCALEANO

1 Véase, Sentencia T-411 de septiembre 13 de 1995. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

2 Véase, Sentencia T-067 de febrero 1 de 2007. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

3 Véase, Sentencia T-129 de febrero 23 de 2010. M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

4 Véase, sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

5 M.P. Rodrigo Escobar Gil.

6 Véase, Sentencia SU - 082 de marzo 1 de 1995 M.P. Jorge Arango Mejía.

7 M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

8 Cfr. SU-089 de 1995 (M. P. Jorge Arango Mejía) y T-592 de 2003 (M. P. Álvaro Tafur Galvis).

9 Cfr. T-657 de 2005 (M. P. Clara Inés Vargas Hernández).

10 M.P. María Victoria Calle Correa.

11 Respecto de la extensión del derecho fundamental al habeas data a personas jurídicas, ver Sentencias SU-082/95, T-199/95, T-462/97, T-527/00, T-684-06, entre otras, pero en especial la T-462/97.

12 Ver Sentencias 798/07, 284/08.

13 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

14 Véase, Sentencia T-129 de febrero 23 de 2010.M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

15 Sentencia T- 684 de agosto 17 de 2006 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

16 Artículo 335 Constitución Política: “Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en esta materia y promoverá la

democratización del crédito.”

17 Sentencia T-848 de agosto 28 de 2008 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

18 Véase, Sentencia T-168 del 8 de marzo de 2010. M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

19 Véase, Sentencia T- 798 del 27 de septiembre de 2007. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

20 M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

21 Ver Sentencia T-129 de 23 de febrero de 2010 M.P. Juan Carlos Henao.

22 Véase, Sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

23 Ibidem

24 Ver, entre otras, las sentencias SU-082 de 1995, MP Jorge Arango Mejía y T-684 de 2006 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

25 La Corte arribó a dicha conclusión en la Sentencia T- 847 del 28 de octubre de 2010. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.