

Sentencia T-018/05

ACCION DE TUTELA CONTRA ENTIDAD BANCARIA-Procedencia

ACCION DE TUTELA CONTRA CAJA AGRARIA EN LIQUIDACION-Error en cobro de crédito ordinario cancelado

ENTIDAD BANCARIA-Abuso de posición dominante

HABEAS DATA-Definición/HABEAS DATA-Carácter fundamental

RECTIFICACION DE INFORMACION A ENTIDAD FINANCIERA-Solicitud previa como requisito de procedibilidad

DERECHO AL BUEN NOMBRE-Actualización de información negativa por pago total de la obligación

DERECHO AL HABEAS DATA-Indebido reporte a bases de datos por error operativo del banco

Referencia: expediente T-997539

Acción de tutela instaurada por el señor Martín Cuadros Nieto contra Caja Agraria en Liquidación.

Procedencia: Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá.

Magistrado Ponente:

Dr. ALFREDO BELTRÁN SIERRA.

Bogotá D.C., veinte (20) de enero de dos mil cinco (2005).

La Sala Segunda (2ª) de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Alfredo Beltrán Sierra, Manuel José Cepeda Espinosa y Jaime Córdoba Triviño, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, han proferido la siguiente

## SENTENCIA

en el proceso de revisión del fallo adoptado por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, dentro del trámite de la acción de tutela instaurada por el señor Martín Cuadros Nieto contra la Caja Agraria en Liquidación.

El expediente llegó a la Corte Constitucional, por remisión que hizo la secretaría del mencionado despacho judicial, en virtud de lo ordenado por el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

### I. ANTECEDENTES.

El actor, presentó acción de tutela como mecanismo transitorio, contra la Caja Agraria en Liquidación, el día catorce (14) de julio de 2004, ante el Juzgado Civil del Circuito de Guateque- Boyacá (reparto), por los hechos que se resumen a continuación

#### A. Hechos.

En el año 1998, el actor adquirió un crédito con la Caja Agraria hoy Banco Agrario en Liquidación.

El 29 de junio de 2000, solicitó a la demandada la liquidación definitiva de su crédito, con el propósito de quedar a paz y salvo con la entidad, y se le informó que la suma exacta que debía cancelar era por el valor de \$1.022.79300, consignación que realizó voluntariamente el mismo día. Razón por la cual, el 5 de febrero de 2001, le fue expedida por parte de la entidad certificación, en la cual consta (folio 4,5) que ya se encuentra cancelada la totalidad de la obligación.

Posteriormente, presentó solicitud para un nuevo crédito ante la misma entidad, pero le informaron que no era posible tramitar su solicitud, porque se encuentra reportado ante Asobancaria y en la Central de Información Financiera (Cifin). Por lo que, mediante derecho de petición dirigido a la entidad demandada, solicitó se ordenara borrar su nombre de la base de datos, ya que aparece como deudor moroso de la obligación antes mencionada, la cual tal y como consta, se encuentra cancelada en su totalidad.

La entidad demandada al responder la petición presentada por el actor, manifestó que su

solicitud no es viable, ya que el depósito en garantía realizado el 27 de agosto de 1999, por el valor de \$666.28100, ya se encontraba aplicado en las condiciones iniciales de la obligación, razón por la cual no podía ser tenido en cuenta dentro de la liquidación con políticas al corte de 29 de junio de 2000, por lo que la certificación expedida por la misma entidad no corresponde a la realidad del crédito.

#### B. Pretensiones.

Considera el actor que la entidad demanda ha violado su derecho al buen nombre, su dignidad y su honra. En consecuencia, solicita se actualice la información negativa existente en la base de datos.

#### C. Respuesta de la entidad demandada al juez de tutela.

La certificación expedida por la entidad demandada el 5 de febrero de 2001, a favor del señor Cuadros Nieto, “no refleja la realidad del crédito” debido a que en la liquidación del mismo se presentó una “doble contabilización” del depósito en garantía. Situación que se dio a conocer al actor al darle respuesta a su petición, en la cual se le manifestó que el depósito realizado el 27 de agosto de 1999, ya se encontraba aplicado en las condiciones iniciales de su obligación, motivo por el cual no se podía tener en cuenta dentro de la liquidación con políticas al corte del 29 de junio del 2000.

Por lo que, no es posible la actualización de la información en las centrales de riesgo de la CIFIN y DATA CREDITO, hasta tanto el señor Cuadros Nieto no cancele la obligación.

#### D. Sentencia de primera instancia.

Mediante providencia del dieciocho (18) de agosto de dos mil cuatro (2004), el Juzgado Veintiuno Civil del Circuito de Bogotá, negó la acción de tutela de la referencia, por considerar que la información que reposa en la Central de Información Financiera (Cifin y Datacredit), obedece a la no cancelación de una obligación, sin que por esta vía sea posible establecer los verdaderos términos de los pagos realizados y la forma de su imputación. Además, afirmó que de las pruebas obrantes dentro del proceso, se pudo apreciar que las actuaciones adelantadas por la entidad demandada, se ajustan a los parámetros que regulan la materia, evidenciándose que no ha existido vulneración alguna de los derechos

fundamentales del actor.

#### E. Impugnación.

En escrito presentado el veintiséis (26) de agosto de dos mil cuatro (2004), el actor impugnó la decisión del juzgado de instancia, argumentando que no está de acuerdo con la determinación adoptada, ya que así como lo demostró oportunamente con la certificación expedida por la misma entidad demandada, canceló en su totalidad, el día 29 de junio de 2000 la obligación con ellos adquirida.

#### F. Sentencia de segunda instancia.

El Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, mediante providencia del veintidós (22) de septiembre de dos mil cuatro (2004), confirmó la decisión del a-quo, bajo los siguientes argumentos:

La discusión se centra principalmente en el valor de un nuevo saldo que manifiesta la demandada debe pagar el actor, para poder darle viabilidad a su solicitud de ser excluido de las centrales de riesgo o banco de datos, por cuanto se presentó una doble contabilización del depósito en garantía, pues ya se encontraba aplicado en las condiciones iniciales de la obligación, por lo que vale decir, que se está frente a una discusión de contenido meramente económico, y puede el actor acudir ante la jurisdicción ordinaria “para hacer valer los derechos que cree tener”.

En consecuencia, por los hechos descritos por el actor, no se prevé la inminencia o eventualidad de ocurrir un perjuicio irremediable, ni se configura vulneración alguna de los derechos invocados, ya que para poder ser excluido de los bancos de datos o centrales de riesgo primero debe dirimirse lo atinente al pago de la obligación.

## II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

### Primera.- Competencia.

La Sala es competente para decidir, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 241, numeral 9º., de la Constitución, y 33 y 34 del decreto 2591 de 1991.

Segunda.- El asunto objeto de discusión.

El actor, considera vulnerados su derechos fundamentales, por parte de la entidad demandada al no efectuar la correspondiente rectificación en la base de datos en la cual aparece como deudor moroso, pese a haber cancelado voluntariamente y con anterioridad la totalidad de la obligación adquirida con la entidad demandada.

Tercera. Procedencia de la acción de tutela contra entidades bancarias.

Lo primero que se determinará es si para el caso específico, por tratarse de una acción de tutela contra una persona jurídica que presta el servicio bancario, procede la acción de tutela. Al respecto la Corte ha manifestado que:

“ En efecto, la actividad financiera, cuyo objetivo principal es el de captar recursos económicos del público, para administrarlos, intervenirlos y obtener de su manejo un provecho de igual naturaleza, ha sido considerada por la Corte Constitucional como servicio público. Sobre este asunto ha dicho la corporación:

“El servicio público es definido en el derecho positivo colombiano como “... toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente o por personas privadas...”

“De igual manera la jurisprudencia constitucional ha establecido que el servicio público es “toda actividad dirigida a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del derecho público, bien sea que su ordenación esté a cargo del estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, a cargo de simples personas privadas”.

“(...

“...[L]a actividad desplegada por las entidades financieras tiene la prerrogativa consistente en la facultad para captar recursos del público, manejarlos, invertirlos y obtener un aprovechamiento de los mismos, dentro de los límites y con los requisitos contemplados en

la ley;

“(…)

“El artículo 335 de la Carta establece:

“Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a los 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 a la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”

“De los precedentes textos constitucionales aparece que la actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste un interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1° Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público que se le atribuyó desde 1959...”. (Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo)”

Cuarta. Posición Dominante de las entidades bancarias.

Es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes.

En el mismo sentido esta Corte se ha pronunciado de la siguiente manera:

“ En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas. Independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta los bancos actúan con una

autorización del Estado para prestar un servicio público por ello, los usuarios están facultados para utilizar los mecanismos de protección que garanticen sus derechos.

“ (...)

“ En relación con las obligaciones que emanan de los contratos bancarios si algo debe saber el usuario, sin ninguna duda en forma expresa, diáfana y clara, es cuánto debe y por qué concepto, máxime si la entidad financiera emite comunicados contradictorios e ininteligibles.

“ (...)

“ Si los clientes de las entidades bancarias no pueden preguntar sobre las condiciones exactas de sus créditos ¿qué tipo de peticiones pueden entonces hacerse a los bancos y corporaciones de crédito? Se pregunta esta Corte.

“ Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de esta Corte en un acto contrario al deber que tiene el juez en el Estado social de derecho, pero fundamentalmente su comportamiento constituye un acto de denegación de justicia al no proteger los derechos y garantías de las personas en situación de desequilibrio frente a un poder preeminente como el que tienen las entidades financieras.”

Ello es así por cuanto en una sociedad civilizada nadie cuenta con la atribución de administrar justicia por propia mano; esto es, de generar a su arbitrio obligaciones a cargo de quien fue deudor en razón de un vínculo jurídico ya extinto en la naturaleza vinculante del acto emitido por la entidad financiera y con el que extinguió la obligación, y de otro, en la imposibilidad de que el error de la entidad financiera sirva de base para la afectación desproporcionada de la situación jurídica de que es titular el actor, a partir del instante en que canceló la obligación pagando el monto que le indicó la misma entidad.

En caso de que haya incurrido en error, puede acudir a la jurisdicción ordinaria en procura de los derechos que crea tener, pero no puede trasladar esta carga, haciendo uso de su posición dominante, al usuario de buena fe.

Quinta.- El derecho de habeas data.

Reiterada ha sido la jurisprudencia de esta Corporación en relación con el derecho de habeas data, al señalar que el mismo consiste en la posibilidad que tiene cada persona de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que sobre sí existan en las bases de datos.

A su vez, este derecho tiene una estrecha relación con los derechos a la autodeterminación, a la intimidad, a la libertad, al buen nombre y al libre desarrollo de la personalidad. Por tanto, se ha afirmado que:

“el propio artículo 15, al regular el habeas data y el derecho a la intimidad, ampara también, dentro de determinados límites, el derecho de las personas a estructurar bases de datos, pues no sólo prevé precisamente que el hábeas data es un mecanismo para rectificar el contenido de dichas bases, sino que además esa disposición establece literalmente que “en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”. Esto significa que existe un derecho a recolectar, sistematizar y circular datos, que además se encuentra profundamente ligado a la libertad de toda persona de informar y recibir información veraz e imparcial (CP art. 20). El derecho a sistematizar y circular datos es entonces fundamental, no sólo por su consagración expresa en el artículo 15 superior sino además por su relación inescindible con la libertad de información, que es uno de los derechos más importantes en una democracia, tal y como esta Corte lo ha destacado en numerosas oportunidades, al señalar que es una libertad preferente en nuestro orden constitucional<sup>1</sup>. (v.gr sentencia C-687 de 2002)

Igualmente ha señalado que;

“Como se ha visto, el deudor tiene derecho a que la información se actualice, a que ella contenga los hechos nuevos que le beneficien.

Y, por lo mismo, también hacia el pasado debe fijarse un límite razonable, pues no sería lógico ni justo que el buen comportamiento de los últimos años no borrara, por así decirlo, la mala conducta pasada.

Corresponde al legislador, al reglamentar el habeas data, determinar el límite temporal y las

demás condiciones de las informaciones. Igualmente corresponderá a esta Corporación, al ejercer el control de constitucionalidad sobre la ley que reglamente este derecho, establecer si el término que se fije es razonable y si las condiciones en que se puede suministrar la información se ajustan a la Constitución.

Es claro, pues, que el término para la caducidad del dato lo debe fijar, razonablemente, el legislador.

Pero, mientras no lo haya fijado, hay que considerar que es razonable el término que evite el abuso del poder informático y preserve las sanas prácticas crediticias, defendiendo así el interés general.

En este orden de ideas, sería irrazonable la conservación, el uso y la divulgación informática del dato, si no se tuviera en cuenta la ocurrencia de todos los siguientes hechos:

a) Un pago voluntario de la obligación;

b) Transcurso de un término de dos (2) años, que se considera razonable, término contado a partir del pago voluntario. El término de dos (2) años se explica porque el deudor, al fin y al cabo, pagó voluntariamente, y se le reconoce su cumplimiento, aunque haya sido tardío. Expresamente se exceptúa el caso en que la mora haya sido inferior a un (1) año, caso en el cual, el término de caducidad será igual al doble de la misma mora; y,

c) Que durante el término indicado en el literal anterior, no se hayan reportado nuevos incumplimientos del mismo deudor, en relación con otras obligaciones.

Si el pago se ha producido en un proceso ejecutivo, es razonable que el dato, a pesar de ser público, tenga un término de caducidad, que podría ser el de cinco (5) años, que es el mismo fijado para la prescripción de la pena, cuando se trata de delitos que no tienen señalada pena privativa de la libertad, en el Código Penal. Pues, si las penas públicas tienen todas un límite personal, y aun el quebrado, en el derecho privado, puede ser objeto de rehabilitación, no se ve por qué no vaya a tener límite temporal el dato financiero negativo. Ahora, como quiera que no se puede perder de vista la finalidad legítima a la que sirven los bancos de datos financieros, es importante precisar que el límite temporal mencionado no puede aplicarse razonablemente si dentro del mismo término ingresan otros datos de incumplimiento y mora

de las obligaciones del mismo deudor o si está en curso un proceso judicial enderezado a su cobro.

Esta última condición se explica fácilmente pues el simple pago de la obligación no puede implicar la caducidad del dato financiero, por estas razones: la primera, la finalidad legítima del banco de datos que es la de informar verazmente sobre el perfil de riesgo de los usuarios del sistema financiero; la segunda, la ausencia de nuevos datos negativos durante dicho término, que permite presumir una rehabilitación comercial del deudor moroso. Es claro que si durante los cinco (5) años mencionados se presentan nuevos incumplimientos de otras obligaciones, se pierde la justificación para excluir el dato negativo. ¿Por qué? Sencillamente porque en este caso no se ha reconstruido el buen nombre comercial.

Sin embargo, cuando el pago se ha producido una vez presentada la demanda, con la sola notificación del mandamiento de pago, el término de caducidad será solamente de dos (2) años, es decir, se seguirá la regla general del pago voluntario.

Igualmente debe advertirse que si el demandado en proceso ejecutivo invoca excepciones, y éstas prosperan, y la obligación se extingue porque así lo decide la sentencia, el dato que posea el banco de datos al respecto, debe desaparecer. Naturalmente se exceptúa el caso en que la excepción que prospere sea la de prescripción, pues si la obligación se ha extinguido por prescripción, no ha habido pago, y, además, el dato es público.

Hay que aclarar que el dato en este caso es público, porque la prescripción debe ser declarada por sentencia o providencia judicial que tenga la fuerza de ésta.”

Sin duda la información del saldo del crédito otorgada al demandante por el banco, creó la certeza de cual era el monto de su obligación, máxime cuando la entidad bancaria le expidió un CERTIFICADO de CANCELACION TOTAL DE LA OBLIGACION. El banco posee los medios técnicos, la información exacta de cada crédito y puede realizar las verificaciones previas que estime convenientes, con el fin de que la información que suministre sea veraz.

Sexta.- Análisis del caso objeto de revisión.

No es de recibo para esta Sala los argumentos tanto de la entidad bancaria como de los jueces de instancia, al negar la posibilidad del actor, que su nombre sea rectificado en la

base de datos de las entidades financieras. Por lo que se hace necesario hacer énfasis en la certificación expedida por la Caja Agraria el día 5 de febrero de 2001, en la cual expresó que:

“El señor Cuadros Nieto Martín, tenía la obligación No 51948, la cual canceló en su totalidad el veintinueve (29) de junio de 2000, acogiéndose a las políticas de la entidad. Finalmente en la misma expresa que la certificación se expidió luego de ser consultada la base de datos del aplicativo de cartera REICO a nivel nacional de la Caja Agraria en Liquidación, por cartera al día, vencida, castigada, deudas directas e indirectas y tarjetas de crédito”.

En el caso en estudio, se afirma que la entidad demandada ha vulnerado los derechos del actor, por cuanto a pesar de haber cancelado desde el año 2000, su obligación con Caja Agraria, al solicitar un nuevo crédito la misma entidad financiera, no pudo acceder a éste, por encontrarse reportado ante datacrédito. Hecho que, motivó al demandante, antes de acudir a esta instancia judicial, a solicitar ante la Banco Agrario en Liquidación, (entidad por la que fue reportado) la corrección de la información, cumpliendo así el requisito de procedibilidad impuesto a este derecho.<sup>2</sup>

Como puede observarse, a diferencia de lo que opina la entidad demandada, existe a favor de la demandante un certificado de pago total de la obligación, expedido por la propia entidad, en el que se señala claramente que no hay morosidad en el pago del crédito adquirido, pues tal como lo afirma el señor Cuadros Nieto, la entidad con firma y sello de cartera, certifica que el crédito adquirido, fue cancelado en su totalidad en el mes de junio de 2000.

Es decir, para la Sala no hay duda de que existió una obligación y que según lo certifica la misma entidad, ésta fue cancelada en el mes de junio de 2000, cumpliendo con el pago total de la misma, hecho que es ratificado con la afirmación hecha por el demandante, al argumentar que el último pago lo realizó anticipadamente.

No obstante lo anterior, en virtud del crédito adquirido con el Banco Agrario en liquidación decidió reportar al señor Cuadros Nieto como moroso de la obligación, y simplemente al contestar su solicitud de corrección de información, argumentó que el certificado expedido en alguna oportunidad, fue consecuencia de un “error operativo”, error que para la Corte, no tiene por qué soportarlo la parte mas débil de la relación, que es en este caso el

demandante.

Dentro de este contexto, aunque la entidad no tiene suficiente claridad sobre la cancelación o no de la obligación adquirida con la demandante, no debió reportarlo ante datacredito, pues como se ve, para el actor existe la certeza de haber cancelado la totalidad del crédito adquirido, mas aún si se tiene en cuenta que así se lo hizo saber el departamento de cartera del Banco en la certificación a el expedida, en la que se repite, claramente se expresa el número de la obligación y la cancelación total de la deuda.

Por tanto, con base en las pruebas que obran en el expediente, en donde según el Banco Agrario en Liquidación, el actor canceló la obligación en su totalidad, aunque posteriormente, manifiesto haber incurrido en un error en la expedición del certificado, se concederá la protección solicitada, ordenando al Banco Agrario en Liquidación, actualice los datos negativos que con relación a la obligación adquirida por el actor, existan en su base de datos, pues los errores en que incurra una entidad bancaria, deben ser solucionados al interior de la misma, o debieron ser por lo menos previamente informados al demandante antes de ser reportado, ya que para el actor lejos de considerarse moroso del crédito adquirido, con el certificado expedido, tenía la convicción de haber cumplido con la obligación, y ser reportado ante una entidad financiera, después de haber sido informado de la cancelación total de la deuda, no sólo desconoce sus derechos, dañando su buen nombre, sino que también afecta sus futuros negocios con el sector financiero.

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

#### RESUELVE

Primero: REVÓCASE por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia, el fallo proferido el día 22 de septiembre de 2004, por el Tribunal Superior de Bogotá, Sala de Decisión Civil, dentro de la acción de tutela instaurada por el señor Martín Cuadros Nieto, en contra de la Caja Agraria hoy Banco Agrario en Liquidación. En su lugar, CONCÉDASE el amparo solicitado.

Segundo: ORDENASE al Banco Agrario en Liquidación, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, actualicen los datos

negativos que con relación a la obligación adquirida por el señor Martín Cuadros Nieto, existan en su base de datos, incluyendo en la información respectiva el contenido de la certificación expedida por esa entidad sobre la cancelación “en su totalidad de la obligación N° 51948” conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Tercero: Por Secretaria General, LÍBRENSE las comunicaciones de que trata el artículo 36 del decreto 2591 de 1991.

Cópiese, notifíquese, comuníquese, insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

ALFREDO BELTRÁN SIERRA

Magistrado Ponente

MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

Magistrado

JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA DE MONCALEANO

Secretaria General

1 Ver, entre otras, las sentencias C-010 de 2000, fundamento 3, y T-066 de 1998.

2 Para la procedencia de la acción de tutela frente a este derecho fundamental, el decreto 2591 de 1991, en su artículo 42 numeral 6° estableció un requisito de procedibilidad, al señalar que la acción de tutela contra acciones u omisiones de particulares, procederá cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del habeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución. (Corte Constitucional. Sentencia T-268 de 2002 M.P. Dr Alfredo Beltrán Sierra)

