T-131-98

Sentencia T-131/98

ACCIN DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Manejo de datos e informaciones

DERECHO A LA INFORMACION-No es absoluto/INFORMACION VERAZ E IMPARCIAL-Deudores

La Corte ha sostenido que el derecho a la información no es absoluto, de donde resulta que no puede ser utilizado para revelar datos íntimos ni para lesionar la honra y el buen nombre de las personas. La información, en los términos del ordenamiento superior, debe corresponder a la verdad, ser veraz e imparcial, pues no existe derecho a divulgar información que no sea cierta y completa. Así, mientras la información sobre un deudor sea veraz, es decir, verdadera y completa, no se puede afirmar que el suministrarla a quienes tienen un interés legítimo en conocerla, vulnera el buen nombre del deudor; si realmente este tiene ese buen nombre, la información no hará sino reafirmarlo; y si no lo tiene, no podrá alegar que se le vulnera su derecho.

ASOCIACION BANCARIA-Autorización expresa y voluntaria del interesado para disponer de la información

En relación con el derecho a la información y la legitimidad de la conducta de las entidades que solicitan información de sus eventuales clientes, a las centrales de información que para el efecto se han creado, como la Asociación Bancaria, así como la facultad de reportar a quienes incumplan las obligaciones con ellos contraídas, tiene como base fundamental y punto de equilibrio la autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información, pues los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto, le asiste el derecho no sólo a autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos cuando a ello hubiere lugar. Autorización que debe ser expresa y voluntaria por parte del interesado para que sea realmente eficaz.

DERECHO AL BUEN NOMBRE-Vulneración por suministro de información falsa o errónea/DERECHO A LA HONRA-Vulneración por suministro de información crediticia falsa o errónea

Los derechos a la honra y al buen nombre resultan quebrantados cuando la información que

se reporta a los bancos de datos sea falsa, o cuando siendo verdadera sigue apareciendo en el banco de datos a pesar de haber caducado. Por lo anterior, si la información suministrada a dichas entidades es falsa o errónea, afecta los derechos fundamentales a la honra y al buen nombre, e igualmente perjudica su actividad económica.

HABEAS DATA-Núcleo esencial

DERECHO DE PETICION-Pronta resolución sobre refinanciación de crédito hipotecario

HABEAS DATA-Deudor moroso en obligación hipotecaria

RECTIFICACION DE INFORMACION POR ASOCIACION BANCARIA-Solicitud previa

Referencia: Expediente T-144.126

Peticionario: Marcial Gilberto Grueso Bonilla contra Granahorrar y la Asociación Bancaria.

Procedencia: Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia

Magistrado Ponente:

Dr. HERNANDO HERRERA VERGARA

Santa Fé de Bogotá, D.C., abril primero (1º.) de mil novecientos noventa y ocho (1998).

Se procede por la Sala Sexta de Tutelas de la Corte Constitucional a revisar la sentencias proferidas por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Santa Fe de Bogotá, el veintinueve (29) de agosto de 1997, y por la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia, el once (11) de noviembre del mismo año, con respecto a la acción de tutela formulada por el ciudadano Marcial Gilberto Grueso Bonilla contra la Corporación Grancolombiana de Ahorro y Vivienda “Granahorrar” y la Asociación Bancaria.

I. ANTECEDENTES

El ciudadano Marcial Gilberto Grueso Bonilla promovió acción de tutela para la protección de sus derechos constitucionales fundamentales a la intimidad, al buen nombre, a la dignidad personal y de petición.

En primer término, manifiesta que el día 2 de mayo de 1995 le fue comunicada por parte de la Corporación Grancolombiana de Ahorro y Vivienda "Granahorrar", la iniciación de la obligación hipotecaria No. 100- 400-732534, a partir del 27 de abril de 1995, por valor de $41.508.000.oo, con un plazo de 180 meses y con una tasa de interés del 16% mas corrección monetaria y con una amortización "O".

Señala que el 13 de diciembre de ese mismo año le informó a la Corporación accionada, que el Fondo Nacional del Ahorro le había aprobado un crédito para vivienda por valor de $28.250.000.oo, y que por tal razón le solicitaban un certificado de la deuda hipotecaria proyectada a tres meses, la aceptación de "compartir en primer grado la hipoteca con el Fondo Nacional del Ahorro", e igualmente, indicar la cuota a pagar una vez realizada la amortización de la deuda.

Afirma el accionante, que a finales del mes de diciembre recibió por parte de la Corporación Financiera la documentación requerida, la cual fue presentada en el Fondo Nacional del Ahorro el 15 de enero de 1996, pero dicha documentación fue devuelta por encontrarse vigente aún la hipoteca de mayor extensión entre la Constructora Trikarat y Granahorrar, quien a su vez demoró 8 meses para proceder a la respectiva cancelación.

Agrega que el 10 de octubre de 1996, el Banco Ganadero le notificó a la Corporación Granahorrar que retirara los cheques de gerencia, uno por valor de $1.040.053, correspondiente a las cesantías del señor Grueso Bonilla y otro por $28.250.000 por concepto del crédito aprobado por el Fondo Nacional del Ahorro.

Manifiesta que mediante oficio del 17 de octubre del mismo año, Granahorrar autorizó a uno de sus funcionarios para que retirara del Banco Ganadero ambos cheques; no obstante, tan sólo retiró uno por $1.040.053, y sin causa justificada no reclamó el otro por valor de $28.250.000. Dicha situación le fue comunicada al Jefe del Departamento de Servipago Amigo, quien informó al actor que "entre el saldo de la deuda y la escritura No. 2143 del 7 de junio de 1996 de la Notaría 7ª compartida a favor de Granahorrar y el Fondo Nacional del Ahorro, había una diferencia de $3.5 millones, los cuales hasta tanto no cancelara, no sería abonado a la obligación el cheque por valor de $28.250.000".

En razón a lo anterior, indica que le otorgó poder a un abogado de Granahorrar para que ampliara la hipoteca a favor de la Corporación, por cuanto la diferencia a pagar ascendía a

$8.000.000. Mientras se surtía dicho trámite, dejó en garantía el cheque No. 6931739 del Banco Popular, por el mismo valor y con fecha abierta, sin que se conozca a la fecha su paradero.

En tal virtud, solicitó en varias oportunidades a Granahorrar que le informara acerca de su crédito, y ésta el 15 de mayo de 1997 se limitó a anexar un cuadro incompleto, denominado "relación de vencimiento y abonos en pesos" que no contenía la totalidad de los pagos efectuados, por cuanto solo mostraba vencimientos y abonos entre el 16 de febrero de 1996 y el 28 de abril de 1997.

Aduce que en razón a lo anterior, solicitó a la Financiera Crecer el otorgamiento de un crédito que le fue negado porque aparecía reportado ante la Asociación Bancaria por cuenta de Granahorrar, circunstancia que acaeció igualmente con Citibank, quien le rechazó otro préstamo una vez consultó dicho banco de datos.

En efecto, afirma que "las arbitrariedades han partido de la negligencia y falta de seriedad de la entidad financiera. Debo soportar adicionalmente, la imposibilidad de acceder a créditos y estar sometido a una índole de muerte civil que me afecta no sólo económicamente sino moralmente".

En razón a los hechos narrados anteriormente, el peticionario solicita que se le expida fotocopia de la escritura de cancelación por el pago de los $28 millones ya indicados, así como que Granahorrar expida un certificado que abarque el término comprendido desde la fecha de inicio de la hipoteca hasta el 31 de agosto del presente año, donde aparezcan discriminados los siguientes conceptos: valor de la deuda; abonos totales especificando la aplicación del pago (cuanto para capital y cuanto para intereses); saldo al aplicar cada pago; intereses; proyección de la deuda desde el 1º de septiembre de 1997; el envío de los extractos mensuales a la dirección que les ha informado, y por último, que se le obligue a Granahorrar a imputar el pago a capital de los $28.250.000, mas $1.040.053 a febrero de 1996, e igualmente, a devolverle el cheque No. 6931739 del Banco Popular dejado en garantía a esa Corporación por valor de $8.000.000.

II. LAS DECISIONES JUDICIALES QUE SE REVISAN

La Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, mediante providencia fechada 29 de agosto de

1997, resolvió denegar el amparo de los derechos fundamentales del señor Marcial Gilberto Grueso Bonilla, por considerar que este no se encuentra dentro de las hipótesis legales previstas para la procedencia de la tutela contra particulares respecto de las entidades accionadas.

A juicio de la Sala, el derecho a rectificar y actualizar las informaciones que Granahorrar suministró a la Asociación Bancaria, no tiene cabida, por cuanto no aparece una solicitud que el peticionario haya presentado ante dichas entidades a fin de corregir los datos suministrados y que en su opinión eran erróneos. En relación a la información que reposa en el banco de datos de la Asociación Bancaria, a su juicio no se puede cuestionar su veracidad por cuanto la inconformidad del actor se fundamenta en que la suma que aparece en mora de cancelar obedeció a la negligencia de la Corporación para retirar del Banco Ganadero uno de los cheques que giró el Fondo Nacional del Ahorro como producto del préstamo aprobado a su favor.

Por lo anterior, la Sala consideró que "la jurisdicción constitucional no puede juzgar sin cercenar el derecho de defensa de las entidades accionadas, ya que la acción de tutela es un instrumento que no permite discusión sobre derechos intersubjetivos, y que por tanto, no constituye un proceso en los términos consagrados por la doctrina del derecho procesal".

El peticionario impugnó la anterior sentencia por estimar vulnerados sus derechos fundamentales a la información, buen nombre, dignidad personal y petición por las actuaciones de la Corporación Grancolombiana de Ahorro y Vivienda Granahorrar y la Asociación Bancaria.

Al respecto, señaló que "mi solicitud nunca se dirigió a recabar sobre responsabilidades de la Corporación, que son muchas, sino a que, fundamentalmente se me informara acerca de mi crédito de manera clara. No es la relación contractual contra la que deben ser ejercitadas las acciones civiles a que haya lugar, sino la violación directa de derechos fundamentales cuyo origen y causa es la actitud renuente de GRANAHORRAR, pues he acudido a la propia entidad en cuatro ocasiones y no he recibido respuesta satisfactoria. Por otra parte, tal y como se indicará más adelante, como se trata también de tutelar el respeto al dato (habeas data), el amparo es procedente como causal propia en virtud de lo previsto en el artículo 42, numeral 6º del Decreto 2591 de 1991".

La anterior impugnación fue resuelta mediante sentencia del once (11) de noviembre de 1997, emanada de la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia, confirmando la decisión del a-quo. Señala el fallo que no se accede a lo pedido por ser improcedente la acción de tutela contra la Asociación Bancaria, por no haber acreditado solicitud de rectificación del eventual error de la información registrada en dicha entidad, y además, porque el mismo accionante reconoce la deuda que allí aparece reportada por valor de $2.412.000, cuando afirma que ello se debe a que la Corporación Granahorrar tardó en hacer efectivos los dineros girados por el Fondo Nacional del Ahorro y no aceptó abonos a capital aunque hubiesen recibido intereses por anticipado. De ser así, "con mayor razón se requiere que en primer término se aclare el asunto pertinente con las solicitudes e intervinientes a fin que se pueda acudir al eventual amparo de tutela, so pena de ser prematura".

De otra parte, sostiene que la información que suministra la Asociación Bancaria acerca del comportamiento financiero de sus usuarios se hace con base en el reporte de las entidades financieras, y que por tanto dicha información puede en un momento dado llevar a la no aprobación de un crédito por haber incurrido en mora. En el presente asunto, se observa que al peticionario no le fue aprobado un crédito por haber incurrido en mora por concepto de la tarjeta de crédito del Banco Ganadero, de acuerdo con la relación de datos reportados a la Central de Información Financiera -CIFIN-.

III. CONSIDERACIONES DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

Competencia

La Corte Constitucional es competente para revisar las sentencias proferidas por el Tribunal Superior de Bogotá y por la Corte Suprema de Justicia, con respecto a la acción de tutela formulada por el ciudadano Marcial Gilberto Grueso Bonilla, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86 y 241 numeral 9o. de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 33 al 36 del Decreto 2591 de 1991.

Problema Jurídico

A juicio del accionante, la Corporación Granahorrar le vulneró sus derechos fundamentales a la intimidad, al buen nombre, a la honra y a la dignidad personal, al haberlo reportado a la

Asociación Bancaria como deudor moroso, lo cual le impide acceder a nuevos créditos. Así mismo, considera quebrantado su derecho de petición por parte de la Corporación Granahorrar, en la medida en que esta no le ha respondido en forma oportuna, clara y precisa las distintas solicitudes que le ha formulado en relación con su crédito hipotecario. Por último, estima que la actuación de la Corporación accionada en las diligencias de formalización del crédito aprobado a su favor por el Fondo Nacional del Ahorro y su correspondiente cobro, ha sido abiertamente violatoria de sus derechos fundamentales.

Es pertinente manifestar, que contrario a lo sostenido por el juez de primera instancia, la tutela contra particulares encargados del manejo de datos e informaciones es procedente en los términos del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, según el cual, esta acción es viable contra acciones u omisiones de particulares "cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución". En tal virtud, esta Sala procederá a estudiar si en el asunto materia de examen, el amparo solicitado es procedente.

Previamente al estudio del asunto en referencia, conviene hacer alusión al oficio remitido dentro de la oportunidad legal por parte de la Asociación Bancaria en relación con el comportamiento financiero del señor Marcial Gilberto Grueso Bonilla.

Al respecto, señala la representante de dicha entidad que el peticionario se encuentra reportado en la Central de Información del Sector Financiero -CIFIN-, cuyos datos corresponden únicamente a los reportes que efectúan las instituciones financieras afiliadas. Afirma que tales reportes deberán ser exactos y ciertos, y como tal, la Asociación Bancaria como administradora de la Central de Información, solo es responsable en lo atinente al procesamiento, divulgación e integridad de la información que su clientela reporte a la misma. Cabe destacar que la razón de ser de la Central de Información del Sector Financiero es dotar a las entidades afiliadas de una fuente de información objetiva que permita evaluar la calidad y solvencia económica de sus clientes potenciales en aras a salvaguardar los intereses públicos que están involucrados en toda actividad financiera. La información que suministra la Asociación Bancaria posee las características que exige la Constitución, al ser veraz e imparcial. Ella proviene del suministro que hacen las entidades financieras vinculadas a la Central de Información, la cual debe ser veraz, completa y oportuna. Y agrega que si una persona solicita una rectificación de los datos almacenados en la Central de Información, el

procedimiento a seguir es acudir a la institución reportante con el fin de pedirle que aclare la verdadera situación del cliente, y proceda a la rectificación del dato si a ello hubiere lugar.

Teniendo en cuenta los mencionados reportes, la Asobancaria informa que el peticionario presenta doce (12) datos financieros, de los cuales ocho (8) corresponden a una calificación con un comportamiento normal, un crédito de consumo calificado en "A" con "Granahorrar", un crédito hipotecario calificado en "B" que presenta vencimientos entre 31 y 120 días con garantía admisible con "Granahorrar", y finalmente una contingencia de créditos aprobados y no desembolsados con "Granahorrar" (Fl. 132,133).

Agrega que "el señor Marcial incurrió en mora por concepto de la tarjeta de crédito Banco Ganadero, pero en la actualidad se encuentra al día, por haber cancelado su obligación en forma voluntaria, a fecha 23 de enero de 1997, y aplicando los términos de caducidad, el dato permanecerá hasta el 19 de noviembre de 1997".

Señala igualmente la representante de la Asobancaria, que "la información para ser veraz debe ser completa. En lo atinente a un crédito por ejemplo, un banco no daría información completa si se limitara a expresar que el deudor ya no debe nada y ocultara el hecho de que el pago se obtuvo merced a un proceso de ejecución, o que la obligación permaneció en mora por mucho tiempo. Igualmente, no sería completa si no se informara desde qué fecha el cliente está a paz y salvo. Como se puede observar, en el reporte que se anexa, aparece claramente el hecho que el accionante se encuentra al día por concepto de sus obligaciones con el Banco Ganadero y con el Banco Colpatria, la fecha de pago y el tiempo de permanencia de los datos, dando de esta manera cumplimiento a la jurisprudencia de la Corte Constitucional".

El derecho a la intimidad, a la honra, al buen nombre y a la información

El artículo 15 de la Carta Política dispone que "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo tienen 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".

Al respecto, la Corte ha sostenido que el derecho a la información no es absoluto, de donde

resulta que no puede ser utilizado para revelar datos íntimos ni para lesionar la honra y el buen nombre de las personas. La información, en los términos del ordenamiento superior, debe corresponder a la verdad, ser veraz e imparcial, pues no existe derecho a divulgar información que no sea cierta y completa. Así entonces, mientras la información sobre un deudor sea veraz, es decir, verdadera y completa, no se puede afirmar que el suministrarla a quienes tienen un interés legítimo en conocerla, vulnera el buen nombre del deudor; si realmente este tiene ese buen nombre, la información no hará sino reafirmarlo; y si no lo tiene, no podrá alegar que se le vulnera su derecho.

En relación con el derecho a la información y la legitimidad de la conducta de las entidades que solicitan información de sus eventuales clientes, a las centrales de información que para el efecto se han creado, como la Asociación Bancaria, así como la facultad de reportar a quienes incumplan las obligaciones con ellos contraídas, tiene como base fundamental y punto de equilibrio la autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información, pues los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto, le asiste el derecho no sólo a autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos cuando a ello hubiere lugar. Autorización que debe ser expresa y voluntaria por parte del interesado para que sea realmente eficaz.

Por su parte, los derechos a la honra y al buen nombre resultan quebrantados cuando la información que se reporta a los bancos de datos sea falsa, o cuando siendo verdadera sigue apareciendo en el banco de datos a pesar de haber caducado. Por lo anterior, si la información suministrada a dichas entidades es falsa o errónea, afecta los derechos fundamentales a la honra y al buen nombre, e igualmente perjudica su actividad económica.

Sobre el particular, ha señalado la jurisprudencia de la Corporación que:

“las entidades encargadas de manejar redes informáticas -y particularmente aquellas que cuenten con los datos relacionados con el manejo del crédito por parte de los asociados-, incluyan dentro de sus archivos, no sólo lo relacionado con la situación histórica y actual del cliente, sino que se establezca, además de la fecha en que la persona se encuentra a paz y salvo, la forma en que se logró el pago; es decir, si la persona pagó en forma voluntaria o si fue necesario acudir a la jurisdicción ordinaria para el cumplimiento de la obligación. De esta

forma, la Sala considera que, además de que el interesado podrá contar con una nueva oportunidad para rectificar su propia imagen, se dará plena aplicación al derecho fundamental a la igualdad, toda vez que -como lo señaló la Corporación- no se puede colocar en un mismo plano a aquella persona negligente cuyo cobro se logró a través de un proceso de ejecución, frente a la persona que por otras razones se atrasó unos días en sus obligaciones pero que en forma prudente las cumplió.

Esta información, resulta, entonces, de gran utilidad para los usuarios, para las mismas empresas que manejan los bancos de datos y, sobre todo, para los analistas de crédito de las instituciones financieras que podrán ahora sí contar con reales elementos de juicio para aprobar o denegar los préstamos que les han sido solicitados por los ciudadanos que han permitido que sus datos se encuentren dentro de los archivos informáticos" (Corte Constitucional. Sentencia No. T-096 de 1995, MP. Dr. Vladimiro Naranjo Mesa).

En relación con el derecho a la información y el habeas data, esta Corte en sentencia de unificación No. SU-082 de 1995, expresó lo siguiente:

"¿Cuál es el núcleo esencial del habeas data? A juicio de la Corte, está integrado por el derecho a la autodeterminación informática y por la libertad, en general, y en especial económica.

La autodeterminación informática es la facultad de la persona a la cual se refieren los datos, para autorizar su conservación, uso y circulación, de conformidad con las regulaciones legales.

Y se habla de la libertad económica, en especial, porque ésta podría ser vulnerada al restringirse indebidamente en virtud de la circulación de datos que no sean veraces, o que no haya sido autorizada por la persona concernida o por la ley.

El sujeto activo del derecho a la autodeterminación informática es toda persona, física o jurídica, cuyos datos personales sean suceptibles de tratamiento automatizado.

El sujeto pasivo es toda persona física o jurídica que utilice sistemas informáticos para la conservación, uso y circulación de datos personales. En la materia de que trata esta sentencia, tales datos deberán referirse a la capacidad económica de la persona, y,

concretamente, a la manera como ella atiende sus obligaciones económicas para con las instituciones de crédito.

El contenido del habeas data se manifiesta por tres facultades concretas que el citado artículo 15 reconoce a la persona a la cual se refieren los datos recogidos o almacenados:

a) El derecho a conocer las informaciones que a ella se refieren;

b) El derecho a actualizar tales informaciones, es decir, a ponerlas al día, agregándoles los hechos nuevos;

c) El derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.

…

Hay que aclarar que la actualización, y la rectificación de los datos contrarios a la verdad, son, en principio, obligaciones de quien maneja el banco de datos; y que si él no las cumple, la persona concernida puede exigir su cumplimiento.

…

Igualmente, si un banco de datos, abusando de sus funciones, incluye entre la información sobre un deudor, datos que por su contenido pertenecen a la esfera íntima del individuo, podrá la persona cuya intimidad se vulnera exigir la exclusión de tales datos. Y si tal exclusión no se hace voluntariamente, acudir a la acción de tutela para proteger su derecho fundamental.

….

Hay que partir de la base de que la información debe corresponder a la verdad, ser veraz, pues no existe derecho a divulgar información que no sea cierta.

En el caso que nos ocupa, la pregunta que debe contestarse es ésta: ¿existe un derecho de los establecimientos de crédito a recibir información veraz sobre la conducta de sus posibles deudores en lo tocante al cumplimiento de sus obligaciones? Y, de otra parte, ¿tiene el deudor derecho a impedir que el acreedor informe sobre la manera como él cumplió o cumple sus obligaciones?

En relación con la primera pregunta, es menester tener en cuenta estas razones.

Las instituciones de crédito, precisamente por manejar el ahorro del público, ejercen una actividad de interés general, como expresamente lo señala el artículo 335 de la Constitución. No tendría sentido pretender que prestaran sus servicios, y en particular otorgaran créditos, a personas de las cuales no tienen información. Por el contrario: un manejo prudente exige obtener la información que permita prever qué suerte correrán los dineros dados en préstamo.

Obsérvese que cuando un establecimiento de crédito solicita información sobre un posible deudor, no lo hace por capricho, no ejerce innecesariamente su derecho a recibir información. No, la causa de la solicitud es la defensa de los intereses de la institución que, en últimas, son los de una gran cantidad de personas que le han confiado sus dineros en virtud de diversos contratos.

El deudor, por su parte, no tiene derecho, en el caso que se examina, a impedir el suministro de la información, principalmente por tres razones. La primera, que se trata de hechos que no tienen que ver solamente con él; la segunda, que no puede oponerse a que la entidad de crédito ejerza un derecho; y la tercera, que no se relaciona con asuntos relativos a su intimidad. Lo anterior, bajo el entendido que la circulación de esa información está condicionada a la autorización previa del interesado, como se explicará más adelante.

Séptima.- La información veraz en asuntos de crédito

Pretenden algunos que la información en esta materia debe limitarse al hecho de si alguien es o no deudor, y si al momento de suministrar la información está o no está en mora. Este aspecto cobra importancia en la medida en que se relaciona con la actualización y rectificación de las informaciones, tema al cual se refiere el artículo 15 de la Constitución al tratar de los bancos de datos.

Se ha dicho que la información para ser veraz debe ser completa. En lo atinente a un crédito, por ejemplo, un banco no daría información completa, si se limitara a expresar que el deudor ya no debe nada y ocultara el hecho de que el pago se obtuvo merced a un proceso de ejecución, o que la obligación permaneció en mora por mucho tiempo. Igualmente, no sería completa si no se informara desde qué fecha el cliente está a paz y salvo.

El otorgamiento de créditos es una actividad que implica el correr un riesgo. Y éste es diferente según el posible deudor haya sido una persona de las que usualmente cumplen oportunamente sus obligaciones o, por el contrario, se cuente entre quienes suelen incurrir en mora o ser demandados en procesos de ejecución. Por esto, es claro que incurre en culpa el encargado de otorgar préstamos que no examina esta circunstancia.

Pero, se dice, el deudor tiene derecho a que la información se actualice, y si ya la obligación desapareció, solamente debe expresarse que nada debe. Hay aquí un equívoco, pues el actualizar una información, es decir, el ponerla al día, no implica el borrar, el suprimir, el pasado. Significa solamente registrar, agregar, el hecho nuevo. En el caso del deudor moroso que finalmente paga, voluntaria o forzadamente, la información completa sobre su conducta como deudor debe incluir todas estas circunstancias.

Y el derecho que quien fue deudor moroso tiene a que se ponga al día la información, exige que se registre no sólo el pago, voluntario o forzado, sino la fecha del mismo, como hechos nuevos. No que se borre todo lo anterior, como si no hubiera existido. Sostener lo contrario llevaría al absurdo de afirmar que actualizar una historia, es consignar únicamente el último episodio, eliminando todo lo anterior.

De otra parte, hay que aclarar que el revelar un dato verdadero, en condiciones normales, no constituye una sanción, sino el ejercicio del derecho a informar y recibir información veraz e imparcial, consagrado por el artículo 20 de la Constitución".

Ahora bien, en cuanto al término de caducidad, la Corte Constitucional ha señalado que este debe entenderse como un plazo prudencial para evitar un ejercicio abusivo del derecho a la información. Así, el uso y la divulgación informática del dato es irracional si no se tienen en cuenta 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 vé 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" (Cfr. Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencias SU-082 y SU-089 del 1º de marzo de 1995. MP. Dr. Jorge Arango Mejía).

El caso concreto

De conformidad con la demanda de tutela, observa la Sala de Revisión que el peticionario solicitó a la Corporación Grancolombiana de Ahorro y Vivienda "Granahorrar" ciertas informaciones referentes al estado de su crédito hipotecario sin que hubiese obtenido respuesta satisfactoria a las mismas, por lo que estima vulnerado su derecho de petición, ya que solo recibió "dos llamadas telefónicas por las cuales supo que existía un cobro prejurídico por valor de $2.412.000", obligación vencida que según el peticionario, se generó por falta de legalización oportuna de un crédito que a su favor el Fondo Nacional del Ahorro le concedió.

En cuanto hace a esta primera pretensión, que se dirige al amparo del derecho de petición del accionante, cabe observar que a folio 84, se encuentra que la Corporación "Granahorrar" envió al peticionario el 1o. de noviembre de 1996 un escrito donde se le informaba que a 26 de diciembre de 1995 se le había autorizado constituir hipoteca compartida en primer grado con el Fondo Nacional del Ahorro, fecha en la cual el saldo de la deuda era de $48.811.000, y que finalmente la escritura de constitución de la referida hipoteca solo se había realizado el 7 de junio de 1996, es decir, seis meses después (Fl. 84)

Lo anterior hace suponer que el valor de la obligación inicial pudo haberse incrementado en razón de la diferencia entre las fechas de aprobación y protocolización de la escritura de hipoteca compartida entre la Corporación "Granahorrar" y el Fondo Nacional del Ahorro, y adicionalmente, por cuanto aparecía un reporte de una mora de siete (7) cuotas por valor de $5.530.000, diferencia que al 1 de noviembre de 1996, ascendía a la suma de $8.000.000.

No obstante, no es del resorte del juez de tutela entrar a indagar las posibles razones que llevaron al incremento de las obligaciones crediticias con Granahorrar, pues a aquel tan solo le corresponde, ante amenazas o vulneraciones de los derechos fundamentales, conceder el amparo y adoptar las medidas a que haya lugar para garantizar la efectividad de los mismos. En consecuencia, lo que debe definir en el asunto sub examine, es si el derecho de petición le fue vulnerado o no al accionante por parte de la Corporación accionada, y si este es procedente cuando la accionada es una entidad crediticia de carácter particular

En relación con lo anterior, resulta pertinente señalar que en los términos del artículo 23 constitucional, el núcleo esencial del derecho de petición es la pronta resolución, lo que implica la obligación que tiene la autoridad pública, y en ciertos eventos ciertas organizaciones privadas (cuando busquen la garantía de derechos fundamentales, y frente a los cuales entonces, los individuos por la composición de las distintas fuerzas sociales puedan encontrarse en estado de indefensión), de resolver la solicitud ante ella presentada en forma expresa o tácita, verbal o escrita, o con la simple ejecución o suspensión fáctica de lo solicitado, según lo disponga la ley. Ello no quiere decir que la petición deba resolverse, como en el presente asunto lo quiere el actor, accediendo a lo solicitado.

Es presupuesto fundamental para que la tutela prospere en estos casos, la existencia de actos u omisiones de la autoridad u organización privada, en cuya virtud se impida o se obstruya el ejercicio del derecho o no se resuelva oportunamente sobre lo solicitado. Pero no se entiende conculcado el derecho cuando se responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa.

Ahora bien, la solicitud que formuló el accionante a Granahorrar con el objeto de que se le aclare lo relacionado con su crédito, la cual constituye a juicio de este, uno de los presupuestos por los cuales acude a la tutela para la protección de su derecho de petición "pues no ha recibido respuesta satisfactoria a sus pretensiones", fue debidamente atendida

por la accionada en su momento oportuno, así como sus solicitudes en cuanto al saldo actual de la obligación hipotecaria, la fecha de aprobación del crédito, y las razones que motivaron su inclusión en los reportes de la Asociación Bancaria, tal como consta en certificación de fecha mayo 15 de 1997. En cuanto al envío de la correspondencia, le señalan al actor que se la están remitiendo a la registrada por él, y que en caso de solicitar cambio de dirección, debe notificarla a los teléfonos que allí se indican.

Además, cabe advertir que en cuanto a las peticiones encaminadas a que "se obligue a la Corporación a enviar los extractos mensuales a la dirección que en múltiples ocasiones le he informado", y que igualmente, se obligue a la Corporación a imputar el pago a capital de los "28.250.000.oo y $1.040.053.oo a febrero de 1996...", no estima la Sala viable dicha petición, pues ello, como se ha indicado, escapa a la competencia del Juez de Tutela, a quien únicamente le corresponde amparar los derechos fundamentales de las personas cuando estén amenazados o vulnerados, situaciones estas que no aparecen plenamente configuradas en el presente asunto.

No obstante, en cuanto hace a la solicitud del demandante fechada 17 de julio de 1997 tendiente a que la Corporación Granahorrar estudie la posibilidad de refinanciarle al actor el crédito hipotecario, así como a que le emitan un certificado desde la fecha de inicio de la hipoteca hasta el 31 de agosto de 1997, donde aparezcan discriminados el valor de la deuda, los abonos, el saldo al aplicar cada pago y los intereses, se observa que no existe respuesta alguna por parte de dicha entidad, por lo que a juicio de la Corte existe una evidente omisión a la obligación que tiene esta de atender las peticiones que le formulen los particulares en los precisos y estrictos términos del artículo 23 de la Carta Política, en virtud del cual toda petición que se formule en forma respetuosa a las autoridades y organizaciones privadas, por motivos de interés general o particular, deberá ser resuelta de manera pronta, en forma favorable o desfavorable, y efectivamente, adoptando una posición clara y precisa de fondo sobre el asunto de que trata la solicitud, pues en estos casos aunque se trata de una entidad particular, el actor se halla en estado de indefensión frente a la misma (numeral 4 del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991), y además el asunto sub examine encaja en este aspecto dentro de lo establecido en el artículo 15 de la Carta Política.

Por ende, en cuanto se refiere a las mencionadas solicitudes, la Corte concederá el amparo del derecho fundamental de petición del actor, y ordenará que en un término no superior a

diez días contados a partir del día siguiente a la notificación de esta providencia, la Compañía accionada resuelva positiva o negativamente, acerca de la refinanciación de la obligación a cargo del señor Grueso, así como que le expida un certificado desde la fecha de inicio de la hipoteca hasta el 31 de agosto de 1997, donde aparezcan discriminados el valor de la deuda, los abonos, el saldo al aplicar cada pago y los intereses, si para la fecha en que se profiera esta decisión Granahorrar aún no se le ha atendido dicha petición.

Por otro lado, el demandante solicita que por conducto de Granahorrar, su nombre que aparece reportado en la Asociación Bancaria como deudor moroso, sea retirado de dicho banco de datos o sistema de redes informáticas que dicha entidad maneja, por cuanto tal situación no coincide con la verdad.

Por su parte, obra certificación del 15 de mayo de 1997 de Granahorrar, donde se indica que "la calificación presentada ante la Asociación Bancaria obedece a mora en el pago de las cuotas mensuales en la obligación hipotecaria de la referencia".

Encuentra la Sala que examinada la demanda y demás pruebas que obran dentro del expediente, el accionante no acreditó que hubiese solicitado a la accionada el retiro de su nombre de la lista de deudores morosos, por lo que sin la existencia de dicho requisito, en los términos legales, la tutela no es viable.

En efecto, si a juicio del actor el dato que sobre él se haya recogido en un archivo o banco de datos de entidades públicas o privadas no coincide con la verdad, debe solicitarle a la respectiva entidad financiera que rectifique la información a través de su central de datos, para que esta verifique y actualice la situación del afectado. Adicionalmente, existiendo la autorización por parte del actor para que los datos relativos a su comportamiento comercial sean reportados a las bases de datos y consultados, no se encuentra vulneración alguna de los derechos fundamentales invocados cuando se reporta la información en relación con su comportamiento financiero, y esta corresponde a datos exactos y veraces.

Ahora bien, según el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, para que la tutela proceda contra las entidades públicas o privadas que a través de sus bancos de datos, manejen informaciones sobre las personas, es necesario que previamente se haya solicitado la rectificación de la información que sobre la persona se haya recogido, lo cual no aparece acreditado en el presente asunto, y por ende, la tutela es improcedente.

No obstante que la inexistencia del citado requisito no permite ni hace viable la tutela, con fundamento en la información suministrada en el expediente por la Asociación Bancaria acerca del accionante, se encuentra que este está al día por concepto de sus obligaciones con el Banco Ganadero y con Colpatria, situación que satisface la pretensión del actor en la demanda.

Por lo expuesto, esta Corporación confirmará parcialmente el fallo que se revisa en cuanto a la improcedencia de la tutela contra la Asociación Bancaria, pues esta se ha limitado a suministrar, en forma veraz, completa e imparcial a las respectivas entidades del sector financiero, la situación del actor en cuanto a su comportamiento crediticio.

En cuanto hace al derecho de petición invocado, encuentra la Corte que este ha sido vulnerado parcialmente en lo que hace a la falta de resolución de algunas de las solicitudes formuladas por el actor a la Corporación Granahorrar, por lo que revocará el fallo que se revisa, y en su lugar tutelará el derecho de petición, ordenando a dicha entidad que adopte las medidas adecuadas para la protección del derecho, tal como se ha dejado expuesto.

IV. DECISION

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

R E S U E L V E :

Primero.- CONFIRMAR parcialmente la sentencia proferida por la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia el once (11) de noviembre de 1997 con respecto a la acción de tutela formulada por el ciudadano Marcial Gilberto Grueso Bonilla, y modificarla en el sentido de tutelar el derecho de petición vulnerado por la Corporación Granahorrar.

Segundo. ORDENAR a la Corporación Grancolombiana de Ahorro y Vivienda Granahorrar, que en un término no superior a diez (10) días contados a partir de la notificación de esta providencia, resuelva al demandante positiva o negativamente la solicitud de refinanciación de la obligación hipotecaria a su cargo, y le certifique la fecha de inicio de la hipoteca suscrita por el mismo hasta el 31 de agosto de 1997, donde aparezcan discriminados el valor de la deuda, los abonos totales especificando la aplicación del pago (por concepto de capital

e intereses), el saldo al aplicar cada pago y los respectivos intereses, siempre que para la fecha en que se profiera esta decisión Granahorrar aún no se hubiere atendido dicha petición.

Tercero. LIBRESE por Secretaría comunicación a la Sala Civil de Decisión del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Santafé de Bogotá, con el objeto de que se surta la notificación de esta providencia, según lo dispuesto por el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

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

HERNANDO HERRERA VERGARA

Magistrado Ponente

ALEJANDRO MARTINEZ CABALLERO

Magistrado

FABIO MORON DIAZ

Magistrado

MARTHA VICTORIA SACHICA DE MONCALEANO

Secretaria General