

Sentencia T-847/10

DERECHO AL BUEN NOMBRE Y AL HABEAS DATA-Vulneración por parte de entidad bancaria al remitir información negativa a centrales de riesgos sin verificar la exactitud y veracidad de la información crediticia en mora y sin autorización expresa, específica y escrita

ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Reiteración de jurisprudencia/ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Entidades bancarias prestan un servicio público

DERECHO AL BUEN NOMBRE, AL HABEAS DATA Y DERECHO DE PETICION-Derechos de carácter fundamental

HABEAS DATA FINANCIERO-Administradores informáticos deben obtener autorización previa y expresa de los titulares del dato financiero que se pretende recopilar, tratar o divulgar

Los administradores informáticos deben obtener autorización previa y expresa de los titulares del dato financiero que se pretende recopilar, tratar o divulgar. Y de la misma manera, deben permitir las solicitudes de rectificación y actualización por parte de los titulares de los mismos. Si la fuente de la información no logra demostrar o no tiene los soportes del crédito en mora como acontece en este asunto, la obligación ha de concluirse inexistente o, a lo sumo, como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso, lo cual deja en entredicho la veracidad de los datos entregados a los operadores de la información.

DERECHO AL BUEN NOMBRE Y AL HABEAS DATA-Vulneración por desconocimiento de requisitos ineludibles para que proceda el reporte de un dato negativo ante las centrales de riesgos

Referencia: expediente T-2750592

Acción de tutela instaurada por María Carolina Urrego Díaz contra el Banco Davivienda.

Magistrado Ponente:

Bogotá D.C., veintiocho (28) de octubre de dos mil diez (2010).

La Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados LUIS

ERNESTO VARGAS SILVA, MARÍA VICTORIA CALLE CORREA y MAURICIO GONZÁLEZ CUERVO, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241 numeral 9 de la Constitución Política y en el Decreto 2591 de 1991, profiere la siguiente:

## SENTENCIA

Dentro del proceso de revisión del fallo dictado por el Juzgado 57 Civil Municipal de Bogotá, el 28 de junio de 2010, que resolvió la acción de tutela promovida por María Carolina Urrego Díaz contra el Banco Davivienda.

### I. ANTECEDENTES

#### 1. Hechos y acción de tutela interpuesta:

El 16 de junio de 2010, la señora María Carolina Urrego Díaz instauró acción de tutela contra el Banco Davivienda, por considerar que éste con sus actuaciones vulnera sus derechos fundamentales al buen nombre, a la rectificación de la información vigente en las bases de datos de entidades públicas y privadas, y a la honra, atendiendo los siguientes hechos:

1.1. Manifiesta que el día 29 de agosto de 1997, abrió la cuenta de ahorros No. 115-54048-3 en el Banco Superior - sucursal centro, con el fin de recibir el pago de su nómina proveniente de la Fiscalía General de la Nación. Dicha cuenta la canceló en junio de 2002, por cuanto hasta enero de ese mismo año trabajó en la rama judicial.

1.2. La accionante expone que al cancelar la cuenta de ahorros, ésta se encontraba “en ceros por todo concepto”, tal como lo certificó el Banco Superior en el último extracto que recibió la actora en el mes de octubre del año 2002.

1.3. Señala que en agosto de 2003, recibió un telegrama del Banco Superior (hoy Banco Davivienda<sup>2</sup>), en el cual le informaban que debía acercarse a la empresa Promociones y Cobranzas Beta, porque la deuda que tenía con dicho Banco se encontraba en cobro jurídico. Ante tal situación, la accionante indica que acudió sorprendida a la empresa de cobranzas y allí entregó copia del último extracto bancario de su cuenta de ahorros donde se podría constatar que estaba al día por todo concepto<sup>3</sup>. Pasada una semana, el señor Nelson Castro, funcionario de la empresa de cobranzas, le comunicó a la accionante vía telefónica que “todo

había sido aclarado” y que se encontraba a paz y salvo con la entidad bancaria.

1.4. Aduce que en marzo de 2004 le llegó un nuevo telegrama de Promociones y Cobranzas Beta, por lo cual se comunicó telefónicamente con el señor Miguel Ángel Torres, funcionario de la empresa, a quien le explicó el error en el cobro de una deuda inexistente y le remitió vía fax una carta explicativa para que la situación fuese aclarada<sup>4</sup>. Tal funcionario le manifestó que “en efecto tenía la razón y que había un error”.

1.5. Narra la accionante que después de ese episodio solicitó varios créditos bancarios sin inconvenientes, hasta que a finales de mayo de 2009 pidió un crédito que le fue rechazado por tener reporte negativo en las centrales de riesgo, correspondiente a una cartera castigada del Banco Davivienda por crédito no cancelado. Por tal motivo, solicitó a la entidad accionada la información referente a la deuda y “me comentaron que la mora venía del Banco Superior, que en el momento de hacer la fusión entre las dos entidades apareció esa cartera morosa”.

1.6. Posteriormente, la accionante allegó todos los documentos al Banco Davivienda para que corrigiera la información negativa reportada en las centrales de riesgo, pero esa entidad le respondió el 7 de julio de 2009, que Promociones y Cobranzas Beta tenía en mora de 1145 días, el crédito No. 590045900000136 por \$5'000.000 que figuraba a nombre de la actora<sup>5</sup>.

1.7. Dado lo anterior, la accionante solicitó una reunión con el Jefe de Cartera del Banco Davivienda para que le mostraran el pagaré y los documentos que soportaban la deuda, pero jamás obtuvo respuesta. A raíz de ello, elevó derecho de petición el 25 de noviembre de 2009 reiterando su solicitud<sup>6</sup>, a lo cual recibió respuesta el 2 de diciembre de ese año de parte de la entidad accionada, quien le envió copia de los documentos con los cuales la actora abrió la cuenta de ahorros el 29 de agosto de 1997.

1.8. El 13 abril de 2010, la accionante presentó queja formal de lo sucedido ante la Superintendencia Financiera<sup>8</sup> con copia al Banco Davivienda. La Superintendencia “me contestó que debía llegar a un acuerdo con el Banco y el banco a su vez me respondió con otra carta en la que me decía que debía acercarme a sus oficinas”. Además, en carta del 28 de abril de 2010, la entidad bancaria le informó que debido a la ausencia de pagos del crédito de consumo No. 5900457900000136, éste alcanza una mora superior a 180 días en el

año 2000, situación que originó el castigo de la deuda por parte el Banco. Igualmente, le indicó que dicho crédito fue cedido a la firma Refinanciar S.A, quien es la facultada para suministrar información, realizar cualquier tipo de negociación para el pago total y solicitar cualquier tipo de modificación y aclaración ante los operadores de información financiera<sup>9</sup>.

1.9. Finalizó arguyendo que “Davivienda dice que por haber tenido una cuenta con el Banco Superior debía pagar, pero no hay pruebas del crédito que según ellos yo no pagué, y en el extracto que el banco a mi me entregó se demuestra que la cuenta fue cancelada en ceros, que no adeudo nada, sin embargo ellos con los documentos de apertura de la cuenta me adjudican una deuda que nunca solicité, menos firme y muchos menos me desembolsaron del Banco Superior o Davivienda”.

1.10. En virtud de lo anterior, la actora promovió acción de tutela con el propósito que se ordene al Banco Davivienda, que de forma inmediata corrija la información negativa que reportó a las centrales de riesgo y que la afecta.

2. Respuesta de la entidad accionada:

Por medio de apoderada general, el Banco Davivienda S.A. solicitó negar el amparo por cuanto la accionante ha tenido vínculos financieros con esa entidad, entre otros, mediante la cuenta No. 2011150540483 migrada al crédito No. 5900457900000136 que fue objeto de venta a la casa de cobranzas Refinancia, por lo cual a la fecha quien tiene atribución para modificar y/o actualizar la información es esa casa de cobranzas. Señaló que a la fecha la actora no presenta ningún reporte negativo en las centrales de riesgo, que tenga relación directa con el Banco Davivienda S.A.

3. Respuesta de las entidades vinculadas de oficio por el juez de primera instancia:

3.1. Promociones y Cobranzas Beta S.A.:

El representante legal de Promociones y Cobranzas Beta S.A., señaló que en agosto del año 2003 el Banco Superior les asignó el cobro de un crédito en mora a nombre de María Carolina Urrego Díaz, gestión prejurídica que finalizó en marzo de 2006 sin obtener el pago de la misma. Precisó que la asignación y retiro de obligaciones para cobro se realiza mediante “archivos planos”, motivo por el cual no cuentan con documentos que soporten la existencia

del crédito a nombre de la actora.

### 3.2. Asociación Bancaria y de Entidades Financieras “Asobancaria”:

A través del equipo de abogados de la Vicepresidencia Jurídica, la Asobancaria informó que a la fecha la accionante no se encuentra reportada en la CIFIN con ninguna obligación a favor de Promociones y Cobranzas Beta S.A. No obstante, señaló que María Carolina Urrego Díaz registra una mora de 540 y 729 días, correspondiente a la obligación No. 136 de crédito de consumo a favor de Refinancia S.A -Davivienda Red Bancafé-, cartera que asciende a la suma de \$4'518.000,00 y se encuentra castigada. Indicó que teniendo en cuenta la mora que presenta la obligación descrita, “no es posible calcular la caducidad de la información negativa asociada a dicho dato”. Por último, adujo que conforme lo establece el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, la Asobancaria procedió a incluir en el reporte de la accionante, la leyenda “información en discusión judicial - operador - tutela: hábeas data”.

### 3.3. Superintendencia Financiera de Colombia:

El Subdirector de Representación Judicial y Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia, solicitó negar la acción de tutela por improcedente, habida cuenta que las diferencias contractuales surgidas entre la actora y el Banco Davivienda S.A, deben ventilarse ante la justicia ordinaria.

Explicó que la Superintendencia Financiera de Colombia adelantó la correspondiente actuación administrativa al tenor de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 con ocasión de la queja interpuesta por la actora, fruto de la cual, por medio de acto administrativo de respuesta final No. 2010028156-004 del 23 de junio de 2010, se atendió en forma clara, completa y de fondo el reclamo elevado. Indicó que previamente el Banco Davivienda fue requerido para que ofreciera una respuesta a la quejosa, lo cual cumplió mediante comunicación fechada el 30 de abril de 2010.

### 3.4. Sociedad Computec S.A. – División Datacrédito:

El apoderado judicial de Datacrédito contestó la tutela arguyendo que la señora María Carolina Urrego Díaz no reporta ningún dato negativo registrado por Banco Davivienda, Cobranzas Beta o Banco Superior, correspondientes a obligaciones adquiridas por la actora y

que se encuentren en mora.

#### 4. Sentencia de única instancia objeto de revisión:

El Juzgado Cincuenta y Siete Civil Municipal de Bogotá, en sentencia del 28 de junio de 2010, negó el amparo al estimar que la actora cuenta con otro medio de defensa para hacer valer sus derechos, cual es, acudir a la jurisdicción ordinaria en procura de remediar las discrepancias surgidas entre aquella y el Banco Davivienda. Consideró que el juez de tutela no puede desplazar al operador jurídico natural y que la accionante no fue diligente en demostrar la inexistencia del crédito de consumo por el cual se encuentra reportada en las centrales de riesgo.

#### II. PRUEBAS DECRETADAS EN SEDE DE REVISIÓN:

A través de auto de fecha 11 de octubre de 2010, se dispuso vincular y poner en conocimiento de la Casa de Cobranzas Refinancia S.A., el contenido de la solicitud de tutela interpuesta por María Carolina Urrego Díaz contra el Banco Davivienda, para que pudiera exponer los criterios que a bien tuviera en relación con los hechos sometidos al conocimiento del juez constitucional, las pretensiones de la actora y el fallo de instancia.

Así mismo, ordenó oficiar a esa Casa de Cobranzas para que remitiera con destino al expediente de la referencia, la siguiente información:

a. “Indique si la señora María Carolina Urrego Díaz, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51’898.962 de Bogotá, a la fecha presenta alguna obligación en mora con ustedes. En caso afirmativo, informe la naturaleza de la obligación, la entidad con la cual la adquirió, la cuantía de la misma y la fecha desde la cual reporta la mora.

b. Manifiesten si ustedes procedieron a reportar con un dato negativo a la señora María Carolina Urrego Díaz, en las centrales de riesgo Datacrédito y Cifin. En caso afirmativo, indique en qué fecha lo hicieron y por qué motivo concreto. Adicionalmente, informe y allegue los documentos que soporten la autorización emitida por la accionante para que medie la publicación de tal dato negativo en las centrales de riesgo.

c. Informen si ustedes tienen bajo custodia la solicitud de crédito, el pagaré y los demás documentos que soporten la deuda en mora que se le imputa a la actora. En caso afirmativo, remitan copia de todos los documentos tendientes a demostrar la existencia de la deuda. En caso negativo, expliquen por qué razones carece de los soportes físicos que sustentan la mencionada deuda.

d. Señalen si ustedes han iniciado proceso ejecutivo en contra de la accionante, pidiendo el recaudo forzoso de la obligación en mora”.

Mediante escrito recibido en la Secretaria de esta Corporación el 20 de octubre de 2010, la apoderada especial de Refinancia S.A. señaló que por compra de cartera efectuada el 30 de noviembre de 2009, esa casa de cobranzas adquirió del Banco Davivienda el crédito de consumo No. 5900457900000136 a cargo de María Carolina Urrego Díaz, el cual presenta una deuda actual de \$4'712.339,80 y 1586 días de mora discriminados así: 1262 al Banco originador y 324 días a Refinanciar S.A.

Así mismo, indicó que la accionante se encuentra reportada desde noviembre de 2009 por parte de Refinancia S.A. en las centrales de riesgo Datacrédito y Cifin, y que el estado de esa cartera es “castigada activa”. En cuanto a la documentación soporte de la acreencia en comento, informó que “Refinancia S.A. actualmente se encuentra en proceso de entrega de esta por parte del Banco Originador. Por lo anterior, el soporte de esta obligación es el mismo que en su momento remitió el Banco Davivienda a la titular del crédito”. Y, finalizó diciendo que la obligación adeudada no se encuentra en judicialización por parte de Refinancia S.A., ni tampoco se recibió en ese estado por parte del Banco Originador.

### III. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS DE LA CORTE.

#### 1. Competencia.

Esta Corte es competente para revisar la decisión judicial antes descrita, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 86 y 241-9 de la Constitución Política, y 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991, atendiendo a la selección y el reparto efectuado el 11 de agosto de 2010.

#### 2. Problema Jurídico.

De acuerdo con los hechos expuestos, en este caso se plantea el siguiente problema jurídico

a resolver: ¿Desconoce el Banco Davivienda y Refinancia S.A, los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data de la señora María Carolina Urrego Díaz, al remitir información negativa sobre la demandante a las centrales de riesgo, sin verificar la exactitud y veracidad de la información crediticia en mora y sin contar con la autorización expresa, específica y escrita de aquella?

Para resolver la cuestión planteada, estima la Sala la necesidad de ocuparse de los siguientes temas: (i) Procedencia de la acción de tutela contra entidades bancarias y particulares. Reiteración de jurisprudencia; (ii) Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales; (iii) El derecho fundamental al hábeas data financiero respecto de las informaciones que suministran las fuentes sobre datos bancarios y crediticios a las centrales de riesgo; y, luego analizará, (iv) El caso en concreto.

3. Procedencia de la acción de tutela contra entidades bancarias y particulares. Reiteración de jurisprudencia.

3.1. El artículo 86 de la Constitución Política establece la acción de tutela como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales contra las actuaciones de autoridades públicas y personas particulares<sup>10</sup>, caso en el cual existen algunas reglas para que proceda el amparo.

El Decreto 2591 de 1991 establece las causales de procedencia de la acción de tutela contra particulares, y determina:

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

1. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del servicio público de educación. (...)

4. Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controla efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivó la acción, siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización.

5. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud viole o amenace violar el artículo

17 de la Constitución.

6. 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.

7. Cuando se solicite rectificación de informaciones inexactas o erróneas. En este caso se deberá anexar la transcripción de la información o la copia de la publicación y de la rectificación solicitada que no fue publicada en condiciones que aseguren la eficacia de la misma.

8. Cuando el particular actúe o deba actuar en ejercicio de funciones públicas, en cuyo caso se aplicará el mismo régimen que a las autoridades públicas. (...)” (Negrillas fuera de texto).

De la norma citada se colige que procede la acción de tutela, en general, contra particulares cuando estos: (i) prestan servicios públicos; (ii) configuran, respecto de un tercero, una relación de subordinación e indefensión; (iii) han recibido una solicitud en ejercicio del derecho de hábeas data y (iv) prestan funciones públicas, entre otros.

3.2. Concretamente, cuando el reclamo constitucional tiene que ver con la vulneración de los derechos al buen nombre y al hábeas data por parte de una entidad bancaria, derivado del reporte efectuado a las centrales de riesgo a partir de una obligación que la actora afirma inexistente, la acción de tutela se torna procedente porque 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<sup>11</sup>. Lo anterior lo reglamenta el artículo 335 Superior cuando señala que las actividades financieras, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos que se captan del conglomerado en general, 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.

En forma adicional, existe una clara relación de “indefensión” de la actora como usuaria del sistema financiero frente a la entidad bancaria, porque ante la situación que plantea existe

una ausencia o insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa que le permitan resistir u oponerse a la agresión, amenaza o vulneración de sus derechos fundamentales. De este modo, la entidad bancaria detenta una posición dominante frente a la accionante ya que, además de fijar los requisitos, condiciones y registrar la información de los créditos, son las depositarias de la confianza pública<sup>12</sup> por el servicio que prestan y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes, quienes como usuarios tienen todo el derecho a saber de forma expresa, diáfana y clara, cuánto deben y por qué concepto<sup>13</sup>.

3.3. En el caso concreto, la Sala evidencia que el requisito de procedibilidad exigido para la interposición de la acción de tutela, por vulneración del derecho fundamental al hábeas data fue cumplido a cabalidad por la accionante, habida cuenta que del material probatorio que allegó se demuestra que presentó varios derechos de petición ante el Banco Davivienda, orientados a que la entidad bancaria aclarara el origen del crédito que aparece como insoluto a su nombre, así como que procediera a corregir el historial crediticio. Nótese que incluso elevó queja formal por lo sucedido ante la Superintendencia Financiera.

Así mismo, en cuanto atañe a la casa de cobranzas Refinancia S.A., si bien la accionante no elevó solicitud formal de reclamo por el reporte negativo ante el desconocimiento de la venta que hizo Banco Davivienda de su cartera castigada, la Sala no puede perder de vista que frente a aquella procede la acción de tutela habida consideración que la actora se encuentra en un grado de indefensión respecto al particular que reportó una información al parecer inexacta y carente de veracidad. Por consiguiente, la acción constitucional de amparo se habilita para estudiar de fondo la posible vulneración de derechos fundamentales.

4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales:

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 15, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales, si bien tienen una estrecha relación, poseen rasgos específicos que los diferencia, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone el quebrantamiento del otro. Al respecto, esta Corporación de antaño 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>14</sup> (Subrayado fuera de texto)

4.2. El derecho al buen nombre puede definirse como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. Así, constituye un derecho de raigambre fundamental y un elemento valioso dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. Respecto de él, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que “el derecho al buen nombre se encuentra ligado a los actos que realice una persona, de manera que a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo”<sup>15</sup>.

Tal derecho se estima vulnerado “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>16</sup>. En otras palabras, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando sin justificación o fundamento se propagan entre el público informaciones falsas o erróneas que no corresponden al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo afectan en su entorno social.

Por consiguiente, no constituye menoscabo del derecho al buen nombre, el hecho de consignar en bases de datos o de difundir en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha construido en la sociedad, siempre que tal información atienda a la realidad y goce de veracidad suficiente para no ser censurada. En cambio, si puede ser motivo de reparo la divulgación o difusión de información falsa e inexacta.

Sobre el tema, esta Corporación ha señalado que “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”<sup>17</sup>.

4.3. De otro lado, el mismo artículo 15 Superior consagra el derecho constitucional de hábeas data, el cual ha sido entendido por este Tribunal, como aquél que otorga la facultad al titular de los datos personales de exigir de las administradoras de esos datos, ya sean públicas o privadas, el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales<sup>18</sup>, esto es, libertad, necesidad, veracidad, integridad, incorporación, finalidad, utilidad, circulación restringida, caducidad e individualidad.

Para el debate que se plantea, resulta pertinente profundizar en los principios de libertad, veracidad e integridad. El primero de ellos hace referencia a que los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo y expreso del titular, de tal forma que se encuentra prohibida la obtención y divulgación de los mismos de manera ilícita. El principio de veracidad y calidad de los registros o datos, obliga a que la información contenida en los bancos de datos sea completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, lo que de suyo prohíbe el registro y la divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error<sup>19</sup>. De esta forma, tal principio “busca garantizar que los datos personales obedezcan a situaciones reales, es decir, deben ser ciertos, de tal forma que se encuentra prohibida la administración de datos falsos o erróneos”<sup>20</sup>. Y, el principio de integridad propende porque la información registrada o divulgada a partir del suministro de datos personales, sea completa.

También ha dicho la Corte que el núcleo esencial del hábeas data está integrado por (i) el derecho a la autodeterminación informática, entendida como la facultad que tiene cualquier persona de controlar la recolección, uso y divulgación de ciertos datos sobre ella, de conformidad con las regulaciones legales, y (ii) por la libertad, en general, y, en especial, económica, la cual tiene que ver con que los datos puestos en circulación sean ciertos y su

divulgación sea fruto de una autorización libre, previa, expresa y escrita proveniente del titular del dato<sup>21</sup>.

Así mismo, ha señalado en la sentencia T-168 de 2010, que el titular de la información tiene la posibilidad de reclamar la protección al hábeas data cuando está en presencia de alguna de las siguientes facultades: (i) el derecho a conocer las informaciones que a él se refieren, es decir, tiene la posibilidad de exigir que se le informe en qué base de datos aparece reportado, así como el poder de verificar el contenido de la información recopilada; (ii) el derecho a actualizar tales informaciones, esto es, ponerlas al día agregándoles hechos nuevos, principalmente cuando refieran al cumplimiento, así sea tardío, de las obligaciones; y, (iii) el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.

Frente a este último punto, la jurisprudencia constitucional ha dicho que el titular de la información tiene la posibilidad de exigir “(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”<sup>22</sup>.

5. El derecho fundamental al hábeas data financiero respecto de las informaciones que suministran las fuentes sobre datos bancarios y crediticios a las centrales de riesgo:

5.1. En línea de principio, debemos señalar que el derecho fundamental al hábeas data financiero fue definido por la Sala Plena de esta Corporación en sentencia C-1011 de 2008, como “el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular”. Esta clasificación especial no opera como un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al hábeas data. Tal derecho confiere al individuo distintas facultades para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar los datos de que sí mismo ha recopilado una central de información.

5.2. Tratándose de la información en sí misma considerada, esta Sala de Revisión debe

señalar que la jurisprudencia constitucional la ha clasificado bajo los siguientes parámetros: una, relacionada con el nivel de protección del derecho a la intimidad, que divide los datos en información personal e impersonal, y otra que divide los datos personales con base en un carácter cualitativo y según el mayor o menos grado que pueden ser divulgados. Así, se establece la existencia de información pública<sup>23</sup>, semiprivada, privada<sup>24</sup> y reservada<sup>25</sup>.

Para nuestro estudio, interesa profundizar en la información semiprivada, que es aquel dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales<sup>26</sup>. Ejemplo de estos datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas. Por consiguiente, podemos concluir que el objeto de protección del derecho al hábeas data financiero es la información semiprivada o datos sobre los comportamientos bancarios y crediticios que tiene una persona.

Dichos datos financieros pueden ser positivos, en tanto versan sobre el historial crediticio del sujeto concernido que da cuenta del cumplimiento satisfactorio en la amortización de sus obligaciones comerciales y de crédito, y negativo porque reflejan el tiempo de mora, el tipo de cobro, el estado de la cartera o las obligaciones incumplidas que tiene una persona. No obstante, el dato financiero negativo se rige por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirado de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder a la información<sup>27</sup>.

Dentro de las personas o entidades que se relacionan directamente con los datos personales de contenido financiero, encontramos a los titulares de la información<sup>28</sup>, las fuentes de la información<sup>29</sup>, los operadores de la información<sup>30</sup> y a los usuarios de la misma<sup>31</sup>. Al respecto, importa resaltar que el titular de la información es sujeto del derecho de hábeas data y que la fuente de la información responde por la calidad de los datos que suministre a los operadores de la información.

5.3. Ahora bien, para que proceda el reporte negativo a las centrales de riesgo se deben cumplir dos condiciones específicas, a saber: (i) la veracidad y la certeza de la información; y,

(ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo<sup>32</sup>.

Frente a la primera de ellas, como lo dijimos en líneas precedentes, se requiere que la información registrada en los bancos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, lo cual significa que debe responder a la situación completa y objetiva del deudor. Quiero ello decir que debe estar presente la certeza sobre la existencia y las condiciones del crédito insoluto que se reporta negativamente a cargo de determinada persona.

Respecto a ese tópico, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, en sentencia T-168 de 2010, al estudiar el caso de una ciudadana que se encontraba reportada en la central de riesgo Datacrédito, entre otras, por una obligación crediticia insoluta supuestamente adquirida con el Banco del Estado y que fue cedida a través de contrato de compraventa de cartera vencida a Refinancia S.A., entidad que manifestó expresamente no contar con los documentos que soportaban la existencia de la obligación ya que solo tenía el registro digital de los saldos pendientes, señaló que Refinancia S.A. antes de realizar el reporte de la información financiera negativa, debió demostrar con los documentos idóneos para ello, la existencia de la obligación supuestamente incumplida. Si no contaba con tales documentos, estimó esa Sala que debía proceder al retiro del reporte negativo en forma inmediata. Así, precisó que “no basta con que las entidades que realicen el reporte tengan los registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para hacer el reporte 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”.

En igual sentido, la Sala Tercera de Revisión de esta Corporación, en sentencia T-129 de 2010, al analizar el caso de una persona que estaba reportada en Datacrédito por parte del Banco de Bogotá, con ocasión de un crédito adquirido por ella en el año 1990 con el Banco Popular por valor de \$542.000, estimó que en el decurso probatorio no fue posible establecer el origen real de la obligación imputada a la accionante, así como la veracidad del crédito y de la mora reportada a las centrales de riesgo, razones por las cuales concedió el amparo a los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data. Para tal efecto, la Corte estimó:

“(…) Los hechos económicos que tienen lugar en desarrollo de la relación que se traba entre los 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.

20. Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal como lo 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 -art. 123 del Decreto 2649 de 1993-. (…)

26. (…) En ejercicio del derecho de habeas data no existe razón alguna para que la entidad financiera niegue al titular de un crédito la exhibición de los soportes que le permitan verificar, en caso de duda o discrepancia, la existencia, integridad, exigibilidad y condiciones de la obligación que se le imputa, pues sólo así se garantiza la posibilidad de comprobar la veracidad y actualidad del dato”.

En ese orden de ideas, 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. Sí 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.

Tratándose de la segunda condición exigida para que proceda el reporte negativo de un dato financiero en las centrales de riesgo, esto es, la necesidad de autorización expresa por parte del titular de la información, la Sala considera que la libertad en la administración de datos personales significa que el sujeto concernido mantenga, en todo momento, las facultades de conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en las bases

de datos. Este ejercicio de libertad se concreta en la exigencia de autorización previa, expresa y suficiente por parte del titular de la información para que se habilite la incorporación de sus datos en las bases de riesgo. En caso de no existir el consentimiento del titular, se viola el derecho fundamental al hábeas data financiero, en tanto se restringe la autodeterminación del sujeto respecto al manejo de su información personal.

Así las cosas, se concluye que los administradores informáticos deben obtener autorización previa y expresa de los titulares del dato financiero que se pretende recopilar, tratar o divulgar. Y de la misma manera, deben permitir las solicitudes de rectificación y actualización por parte de los titulares de los mismos.

## 6. El caso concreto:

6.1. La accionante solicita protección constitucional a sus derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales estima vulnerados por parte del Banco Davivienda al remitir datos financieros negativos sobre su historial crediticio ante las centrales de riesgo, sin verificar la exactitud y veracidad del crédito en mora y sin contar con la autorización expresa, específica y escrita de aquella. Durante el trámite de revisión, la Corte consideró necesario vincular a la sociedad Refinancia S.A., por cuanto según las pruebas recaudadas, fue la entidad que realizó el reporte negativo del cual se duele la actora, ante los operadores de la información Datacrédito y Cifín.

Del material probatorio obrante en el expediente se infiere que en efecto Refinancia S.A. vulneró los derechos al buen nombre y al hábeas data financiero de la señora María Carolina Urrego Díaz, habida consideración que a pesar de haber sido requerido por la Corte Constitucional, no fue posible establecer el origen de la obligación imputada a la actora, así como la veracidad del crédito y de la mora reportada a las centrales de riesgo.

Si bien Refinancia S.A. señaló que la obligación en mora corresponde al crédito de consumo No. 5900457900000136 que la accionante adquirió con el Banco Davivienda -antes Banco Superior- y que le fue cedido en noviembre de 2009 mediante contrato de compraventa de cartera vencida, el cual no fue notificado a la señora Urrego Díaz, esta Sala de Revisión no puede perder de vista que la fuente de la información debe responder por la calidad de los datos que suministre a los operadores de la información, quiero ello decir que debe contar con los datos exactos, completos, actualizados, comprensibles y comprobables sobre la

existencia del crédito en mora. En el presente caso, a pesar de haber pasado casi un año de haberse efectuado la compra de la cartera, Refinancia S.A. escuda su respuesta en que se encuentra en proceso de recibir los documentos soportes de la obligación por parte del Banco Originador, lo que significa que procedió a realizar el reporte negativo en las centrales de riesgo sin estar plenamente seguro de la veracidad, la certeza y la integralidad del crédito supuestamente incumplido. Solo apoyó el reporte en bases datos planas carentes de sustentos reales.

Sumado a lo anterior, el mismo Banco Davivienda en carta dirigida a la accionante el 2 de diciembre de 2009 (folio 7 del cuaderno 1), le indicó que los documentos que soportan el crédito de consumo corresponden a la solicitud de servicios financieros y al contrato de cuenta bancaria que ésta firmó con el Banco Superior en el año 1997, instrumentos que luego de ser revisados atentamente, lejos están de dar fe sobre la existencia del crédito o del desembolso del mismo a la accionante, es decir, no media pagaré o título idóneo que documente la obligación insoluble que fue reportada negativamente.

Como se señaló en la consideración 5.3, si la fuente de la información no logra demostrar o no tiene los soportes del crédito en mora como acontece en este asunto, la obligación ha de concluirse inexistente o, a lo sumo, como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso, lo cual deja en entredicho la veracidad de los datos entregados a los operadores de la información, máxime cuando el otrora Banco Superior expidió un extracto de la cuenta bancaria portafolio que fue cancelada por en junio de 2002 por la actora, con la nota de estar en ceros por todo concepto. Entonces, no entiende esta Sala de Revisión cómo después de varios años a esa misma cuenta se le imputa un saldo negativo producto del desembolso de un crédito de consumo huérfano de caudal probatorio que lo sustente.

Por otra parte, Refinancia S.A. tampoco acreditó tener la autorización previa, escrita y expresa proveniente de la accionante en la cual se haya otorgado facultad para realizar el reporte financiero negativo, situación que a todas luces va en contravía del derecho a la autodeterminación del sujeto respecto al manejo de su información personal y a la libertad económica como pilares fundantes del núcleo esencial del derecho constitucional al hábeas data.

6.2. En este orden de ideas, a título de conclusión, Refinancia S.A. desconoció los dos requisitos ineludibles para que proceda el reporte de un dato negativo ante las centrales de riesgo; estos son, la veracidad y la certeza de la información soportada en los correspondientes documentos que la instrumenten, y la necesidad de autorización previa y expresa del titular de la información para que medie el reporte de dicho dato. Incumplir uno y otro trae consigo el menoscabo a los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data de la accionante, por cuanto de manera injustificada se afectó su historial crediticio y la reputación financiera de ésta.

Lo anterior impone el deber de revocar la decisión de instancia y conceder el amparo a tales derechos fundamentales, ordenando a Refinancia S.A. retirar cualquier reporte o referencia, bien sea positiva o negativa, a la obligación de consumo No. 5900457900000136 por encontrarla inexistente ante la ausencia relevante de documentos de soporte que la contengan o la demuestren. Así mismo, se dispondrá que las centrales de riesgo Datacrédito y Cifín eliminen de sus bases de datos cualquier reporte o referencia que haga alusión a la citada obligación.

#### IV. DECISIÓN:

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

#### RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión adoptada por el Juzgado 57 Civil Municipal de Bogotá, el 28 de junio de 2010, dentro de la acción de tutela promovida por María Carolina Urrego Díaz contra el Banco Davivienda y la vinculada sociedad Refinancia S.A. En su lugar, CONCEDER el amparo a sus derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data financiero.

SEGUNDO.- ORDENAR al representante legal de la casa de cobranzas Refinancia S.A., que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, proceda a solicitar el retiro de cualquier reporte o referencia, positiva o negativa, de la obligación de consumo No. 5900457900000136 por encontrarla inexistente en los términos señalados en la parte considerativa de esta providencia.

TERCERO.- ORDENAR a las centrales de riesgo Datacrédito y Cifín, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, eliminen de sus bases de datos cualquier reporte o referencia, positiva o negativa, a la obligación de consumo No. 5900457900000136, en cabeza de la señora María Carolina Urrego Díaz y a favor de Refinancia S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

CUARTO.- ORDENAR al Juzgado 57 Civil Municipal de Bogotá, que verifique y vele por el acatamiento cabal de la presente providencia, para lo cual hará los requerimientos del caso si los obligados no dan cumplimiento en el plazo señalado.

QUINTO.- LÍBRENSE por Secretaría las comunicaciones de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los efectos allí contemplados.

Notifíquese, comuníquese, publíquese en la gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

LUIS ERNESTO VARGAS SILVA

Magistrado Ponente

Magistrada

MAURICIO GONZÁLEZ CUERVO

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ

Secretaria General

1 A folio 1 del expediente, se observa copia del extracto correspondiente al período 1° de octubre al 31 de octubre de 2002 de la cuenta No. 115-054048-3 del Banco Superior, en el cual el saldo final reportado es de \$0,00.

2 En el año 2005, previa aprobación de la otrora Superintendencia Bancaria, el Banco

Davivienda adquirió el 97.89% de todos los activos del Banco Superior y en el año 2006, se llevó a cabo la fusión por absorción del Banco Superior por parte de Davivienda.

3 Cfr. folio 3 del expediente.

4 Cfr. folio 2 ibídem.

5 Cfr. folio 24 del expediente.

6 Cfr. folios 4 a 6 del cuaderno 1.

7 A folio 7 del expediente, se observa que el Jefe del Departamento de Cobranzas del Banco Davivienda Bogotá, informó a la accionante que no era posible atender favorablemente su solicitud de copia de los documentos que soportan el crédito, por cuanto “fueron firmados de conformidad por usted, para lo cual se anexa copia de la solicitud de servicios financieros, contrato de cuenta superior pagaré y carta de instrucciones correspondiente al Crediautomático No. 5900457900000136 antes el Banco Superior No. 1150540483”. Adicionalmente, a folios 8 al 20 ibídem, la accionante anexó la solicitud de productos bancarios para personal natural que diligenció el 29 de agosto de 1997, así como el contrato de cuenta superior, el reglamento del uso de la tarjeta crédito y la declaración de origen de los fondos depositados en la cuenta bancaria.

8 Cfr. folios 21 y 22 del expediente.

9 Cfr. folio 23 ibídem.

10 El artículo 5° del Decreto 2591 de 1991, al referirse a la procedencia de la acción de tutela, señala: “La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que hayan violado, violen, o amenacen violar cualquiera de los derechos de que trata el artículo 2 de esta ley. También procede contra acciones u omisiones de particulares, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III de este Decreto. La procedencia de la tutela en ningún caso está sujeta a que la acción de la autoridad o del particular se haya manifestado en un acto jurídico escrito”.

11 Sentencias T-443 de 1992, T-018 de 2005 y T-129 de 2010.

12 Sentencia T-018 de 2005.

13 En la sentencia C-134 de 1994, la Sala Plena de la Corte Constitucional indicó que: “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.”

14 Sentencia T-411 de 1995.

15 Sentencia T-067 de 2007.

16 Sentencia T-129 de 2010.

17 Sentencia T-067 de 2007.

18 Sentencia C-1011 de 2008, mediante la cual se hizo un control previo de constitucionalidad a la Ley 1266 de 2008.

19 Literal a) del artículo 4° de la Ley 1266 de 2008.

20 Sentencia T-848 de 2008.

21 Sentencia SU-082 de 1995.

22 Sentencia T-684 de 2006.

23 Es aquella que puede ser obtenida por cualquier persona sin reserva alguna y sin autorización de ningún tipo. Podemos citar a título de ejemplo: los documentos públicos, las providencias judiciales, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia.

24 Es aquella que se encuentra en el ámbito propio del sujeto concernido y, por ende, sólo puede accederse por orden de autoridad judicial competente y en ejercicio de sus funciones. Entre dicha información se encuentran los libros de los comerciantes, los documentos privados, las historias clínicas, los datos obtenidos en razón a la inspección de domicilio o luego de la práctica de pruebas en procesos penales sujetas a reserva, entre otras.

25 Es aquella que sólo interesa al titular en razón a que está estrechamente relacionada con la protección de sus derechos a la dignidad humana, la intimidad y la libertad. Es el caso de los datos sobre la preferencia sexual de las personas, su credo ideológico o político, su información genética, sus hábitos, entre otros.

26 Sentencia C-1011 de 2008.

27 A partir de la regla establecida por el legislador estatutario, la Corte distinguió tres situaciones frente a la permanencia del dato financiero negativo, a saber: (i) la caducidad del dato financiero negativo en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora; (ii) en los casos en que el titular cancele las cuotas vencidas o la obligación vencida después de 2 años de mora, el término de permanencia de la información negativa será de 4 años contados a partir de la fecha en que se da cumplimiento a la obligación; y, (iii) cuando se trate de obligaciones insolutas, la caducidad de la información negativa reportada será de 4 años contados a partir del momento en que la obligación deje de existir por cualquier causa.

28 Según el literal a) del artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, se refiere a aquella persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data.

29 De acuerdo con el literal b) del artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, es la persona, entidad y organización que en virtud de una relación comercial o de servicios o de cualquier otra índole que, en razón de autorización legal o del titular de la información, suministra datos a

un operador de la información, que a su vez los entrega a un usuario final. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador.

30 El literal c) del artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, denomina operador de la información a la persona natural, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros que contempla la citada ley. Salvo que el operador sea la misma fuente de información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y, por ende, no es responsable por la calidad de los datos que le suministra la fuente.

31 Según el literal d) del artículo en referencia, el usuario es la persona natural o jurídica que puede acceder a la información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

32 Sentencia T-168 de 2010.