

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2021 00063 00

ACCIONANTE: AURA MARGARITA BAEZ BAEZ

DEMANDADO: BANCO BBVA

Bogotá, D.C., dieciséis (16) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por AURA MARGARITA BAEZ BAEZ en contra de BANCO BBVA

ANTECEDENTES

AURA MARGARITA BAEZ BAEZ actuando en nombre, promovió acción de tutela en contra de BANCO BBVA, con el fin que se le protejan los derechos fundamentales de petición, habeas data y buen nombre, presuntamente vulnerados por la accionada, al abstenerse de emitir certificación que de cuenta que la accionante se encuentra al día con su tarjeta de crédito.

Como fundamento de sus pretensiones, señaló la accionante que tiene una Tarjeta de Crédito terminada en 8029 con el banco BBVA; esta tarjeta se encuentra totalmente al día y las cuotas mensuales son descontadas de la cuenta de ahorros que la accionante tiene con el Banco BBVA por lo que afirma, no puede entrar en mora.

Informó que en el mes de marzo de dos mil veinte (2020) se acogió a un beneficio ofrecido por el Banco, pero aduce que nunca se le informó que sería reportada a DATACREDITO, como tampoco se le indicó que se haría una anotación de tarjeta de crédito reestructurada, lo cual bajaría el puntaje en las centrales de riesgo.

Afirmó la accionante que en varias oportunidades ha solicitado que se le expida un certificado de que está al día; además señaló que debido a la pandemia los reclamos se hacen por teléfono 4010000 y por cada llamada le dan un pin al usuario. Los pines que le han dado a la accionante son 597807, 981978, 818304, 923499 y 177770.

A pesar de los diferentes requerimientos, aduce la accionante que la única respuesta que le dan es que no la pueden ayudar porque en el sistema aparece al día pero no saben qué pasa.

Así las cosas, mediante auto proferido el cinco (05) de febrero de dos mil veintiuno (2021), se procedió a admitir la acción de tutela en contra de BANCO BBVA, y se ordenó la vinculación de EXPERIAN COLOMBIA S.A., y TRANSUNION CIFIN S.A.

Posteriormente, mediante correo del ocho (08) de febrero de dos mil veintiuno (2021) se corrió traslado a las accionadas de los nuevos hechos manifestados por la demandante sobre su imposibilidad de pagar la cuota debida por el mes de febrero.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO BBVA, indicó que efectivamente la señora AURA MARGARITA BAEZ BAEZ realizó sendas peticiones vía telefónica las cuales consistían en obtener la entrega de una paz y salvo relacionado con la Tarjeta de Crédito terminada en el número 8029, la cual indica se encuentra al día, así mismo, la eliminación de reportes negativos registrados ante las centrales de riesgos por parte de BBVA.

De igual forma, informó la encartada que dando cabal cumplimiento a lo previsto en el artículo 23 de la Constitución Política esa entidad emitió respuesta a la solicitud mediante comunicación de once (11) de febrero de dos mil veintiuno (2021) el cual se notificó al correo electrónico registrado, esto es, aurabaez@yahoo.es

EXPERIAN COLOMBIA S.A., adujo que de conformidad con la historia de crédito de la accionante, expedida el ocho (08) de febrero de dos mil veintiuno (2021), la señora BAEZ no registra información negativa respecto de obligaciones adquiridas con el BANCO BBVA.

TRANSUNION CIFIN S.A., puso de presente que en su calidad de operador de bases de datos desconoce el contenido y las condiciones de los contratos entre los titulares y las fuentes de información, así como las controversias que emanen de la ejecución de estos, razón por la cual, atendiendo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008, no es responsable por los datos reportados.

De otra parte, informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada ocho (08) de febrero de dos mil veintiuno (2021) las 09:40:14, a nombre BAEZ BAEZ AURA MARGARITA, con C.C 53.075.753 frente a la fuente de información BBVA COLOMBIA no se observan datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia (art 14 ley 1266 de 2008).

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la entidad accionada vulneró los derechos fundamentales de petición, habeas data y buen nombre, de AURA MARGARITA BAEZ BAEZ, al abstenerse de emitir certificación que de cuenta que la accionante se encuentra al día con su tarjeta de crédito.

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional¹ se ha pronunciado indicando:

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o

1 Sentencia T-206 de 2018, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

2 Sentencia T-376/17, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

3 Corte Constitucional, Sentencia C-951 de 2014, M.P.: Martha Victoria Sánchez Méndez.

4 Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

*ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

Del derecho fundamental al habeas data.

El artículo 15 de la Constitución Política dispone la posibilidad que tiene toda persona “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”.

Frente al tema de la recopilación de información financiera por las centrales de riesgo, la Corte Constitucional explicó los principios de i) **necesidad**, que implica la correspondencia de la información personal con la necesidad “para el cumplimiento de los fines de la base de datos. Esta previsión trae como consecuencia que se encuentre prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden una relación estrecha con el objetivo de la base de datos” (C-1011 de 2008); ii) **veracidad**, que impone la correspondencia entre los datos personales y la realidad, es decir, no puede haber información falsa o errónea (C-1011 de 2008); iii) **integridad**, que prohíbe el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada (T-729 de 2002); iv) **finalidad** que se refiere a que “las actividades de acopio, procesamiento y divulgación de la información personal deben obedecer a un fin constitucionalmente legítimo y que, a su vez, debe ser definido de forma clara, suficiente y previa. Esto implica que quede prohibida (i) la recopilación de información personal sin que se establezca el objetivo de su incorporación a la base de datos (T-022 de 1993); y (ii) la recolección, procesamiento y divulgación de información personal para un propósito diferente al inicialmente previsto y autorizado por el titular del dato”; v) **utilidad**, relacionado con la función que cumplen las bases de dato por lo que se prohíbe la divulgación indiscriminada de datos personales (T-119 de 1995); vii) **incorporación**, que implica la obligación de los administradores de incluir en las bases datos la información favorable de la persona (T-729 de 2002); viii) **caducidad**, obliga a que la información desfavorable del titular debe ser retirada de las bases de datos, de forma definitiva, con base en criterios de razonabilidad y oportunidad; por lo cual, está prohibida la conservación indefinida de datos personales, después que hayan desaparecido las causas que justificaron su acopio y administración (SU-089 de 1995) e; ix) **individualidad** prohíbe el cruce de datos por información que venga de diferentes bases (SU-089 de 1995).

Del requisito de procedibilidad de la Tutela para la protección del derecho fundamental al habeas data.

La sentencia T-139 de 2017 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, estableció un requisito de procedibilidad de la acción de tutela para amparar el derecho de habeas data así:

En atención al carácter subsidiario de la tutela; a la previsión del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que refiere la solicitud de actualización y rectificación de la información en concordancia con el artículo 15 Superior; y a los mecanismos específicos de actualización, supresión y corrección de datos registrados en bases de datos previstos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia constitucional ha establecido como presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, previo a la interposición del mecanismo de amparo constitucional. En efecto, en el análisis de la procedencia general de las acciones de tutela formuladas para obtener la protección del derecho al habeas data, las Salas de Revisión verifican el agotamiento del recurso principal al alcance del afectado, que corresponde a la solicitud de rectificación, de acuerdo con las reglas jurisprudenciales establecidas respecto al presupuesto de subsidiariedad.

En el mismo sentido se ha pronunciado el máximo Órgano Constitucional en sentencia T-139 de 2017, donde señaló:

“De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, la solicitud, por parte del afectado, de la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que se considera errónea, previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional, constituye un presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela.

(...)

Como quiera que la solicitud previa de corrección de la información constituye un requisito de procedencia razonable que el juez constitucional, en uso de sus facultades, no puede impulsar de oficio, y comprobada la omisión de la demandante no se cumple el presupuesto de subsidiariedad. En consecuencia, se declarará improcedente la acción para la protección del derecho al habeas data.”

CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, pretende la parte actora que se ordene a BANCO BBVA, emitir el certificado donde indique está al día en la tarjeta de crédito indicada y se elimine el reporte negativo de mora – restructuración. Adicionalmente, solicitó se conmine al BANCO BBVA y sus funcionarios respeten a sus usuarios y den respuestas a las diversas solicitudes de manera inmediata y sin burlas de ninguna índole y se informe a los usuarios las desventajas de acogerse a los beneficios por COVID 19, decretados por el Gobierno Nacional y no mantenerlos engañados.

Frente a la solicitud inicial respecto que se ordene a BANCO BBVA, emitir el certificado donde indique está al día en la tarjeta de crédito indicada y se elimine el reporte negativo, se pone de presente a la accionante que la tutela es un mecanismo subsidiario y excepcional y para la solicitud de documentos e información cuenta con el derecho de petición. Así las cosas, si bien es cierto la accionante indicó que en varias oportunidades solicitó vía telefónica dicha certificación y si bien es cierto esto fue aceptado por la parte demandante, no es menos cierto que la accionante no se encargó de indicar en qué fechas elevó las solicitudes.

Así las cosas, se advierte que al no tener certeza por parte del Despacho de las fechas de realización de las peticiones, no es posible determinar si se venció el término legal

con el que contaba la encartada para dar respuesta a estas y por ello, no es posible determinar si existió una vulneración o no.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que el asunto no puede ser analizado de fondo, puesto que no es posible establecer que la entidad accionada no profirió respuesta de fondo o se negó arbitrariamente a efectuar la correspondiente respuesta dentro del término legal, razón por la cual no puede prosperar la tutela impetrada.

En gracia de discusión, se advierte que el Banco BBVA allegó un certificado de paz y salvo a nombre de la accionante.

De otra parte en cuanto a la solicitud de ordenar la eliminación de datos negativos, lo cierto es que dentro de la documental obrante dentro del proceso, así como de las respuestas allegadas por las encartadas, no se evidenció reporte negativo alguno en las centrales de riesgo y a nombre de la accionante, por lo que no se acreditó vulneración alguna.

Finalmente, en cuanto a la solicitud de *conminar* “...al BANCO BBVA y sus funcionarios respeten a sus usuarios y den respuestas a las diversas solicitudes de manera inmediata y sin burlas de ninguna índole, y se informe a los usuarios las desventajas de acogerse a los beneficios por COVID 19, decretados por el Gobierno Nacional, y no mantenerlos engañados.”, se indica que dentro del plenario no existe prueba alguna de tales afirmaciones y suponer que ello es así, es partir de hecho futuros e inciertos, frente a los cuales no tiene suficientes elementos probatorios esta Juzgadora para determinar que se está vulnerando o poniendo en peligro derecho fundamental alguno, por lo que no es posible acceder a tal solicitud, aunado a ello, de acceder a tal petición se estaría violando el principio constitucional de buena fe, por lo que esta petición será denegada

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela solicitado debido a que no existe prueba de vulneración alguna de derechos, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20-11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico **J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO**, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remitase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CUARTO: publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

**PAULA CAROLINA CUADROS CEPEDA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 2Do MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

bbe21a52f1b9a3c4d9ad997f1c6091fa1fa9941cd1f52f995a978e79625b0960

Documento generado en 16/02/2021 04:21:06 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**