



Juzgado Primero Civil Municipal de Sogamoso

Sogamoso, veintiocho (28) de enero de dos mil diecinueve (2019)

ACCION : TUTELA.
ACCIONANTE : PARMENIO BLANCO BAUTISTA
ACCIONADOS : BANCO COLPATRIA
RADICACIÓN : 157594003001-2019-0002-00

Se pronuncia el Despacho acerca de la acción de tutela formulada por el Señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA en contra del BANCO COLPATRIA S.A., por la presunta vulneración a sus derechos fundamentales al Debido Proceso, Publicidad, Habeas Data, Seguridad Jurídica, Petición y derecho del Consumidor Financiero.

I.- LA DEMANDA.

Narra la demanda que el pasado 15 de noviembre de 2018, solicitó mediante derecho de petición al Banco Colpatria de la ciudad de Sogamoso, que se le eximiera de toda responsabilidad de pago frente a la tarjeta de crédito Cencosud N° 411759-9532, ya que nunca utilizó dicha tarjeta y tampoco realizó transacciones tal como lo prueban los reportes de movimientos en 0 que reposan en el sistema interno de ellos y en el derecho de petición que anexa.

Argumenta en el Derecho de Petición que nunca fue informado por parte de la empleada encargada de las condiciones de uso y las cuotas de manejo que se derivan de esta, simplemente se le dijo que firmara unos documentos de los cuales "no tenía conocimiento de causa".

Cita un listado de derechos que conforme a la Ley 1328 de 2009 le asistirían como consumidor financiero.

II. TRAMITE

La demanda fue radicada el día 17 de enero de 2019 (f. 11) y este Despacho a quien correspondió por reparto la demanda, en providencia de fecha 18 de enero de 2019 (f. 13) se dispuso su admisión y la notificación a las partes.

III. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

CARMENZA EDITH NIÑO ACUÑA, en calidad de Representante Legal para asuntos judiciales de SCOTIABANK. (fs. 69-85), contestó lo siguiente:

Expresa que el señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA identificado con C.C. 3.226.629 está/estuvo vinculado a la entidad a través del siguiente producto.

Tarjeta de crédito:411759*****9532
Contrato: 0695000004961605
Apertura: 13-11-2014
Estado: activa al día.

Afirma que el accionante radicó la solicitud que obra en el expediente, el día 15 de noviembre de 2018, por medio de correo electrónico, ante la defensoría del Consumidor Financiero. Para estos efectos uso la cuenta juritrans2016@gmail.com.

Expone que el banco el día 29 de noviembre de 2018 emitió y remitió respuesta el acá accionante a la misma cuenta de correo electrónico usada para enviar la solicitud. Explica el contenido de la misma.

Frente a las pretensiones manifiesta la Representante Legal para asuntos Judiciales que se opone ante la inexistencia de vulneración al derecho de petición del accionante. A su vez ante los hechos expuestos apunta que se configura la figura de carencia actual de objeto por hecho superado ya que además el día 22 de enero de 2019 se le remitió nuevamente respuesta al accionante.

Como petición solicita se declare la improcedencia de la acción de tutela por carencia actual de objeto por la configuración del hecho superado.

IV. CONSIDERACIONES.

4.1. Asunto a resolver.

El Juzgado debe decidir si el BANCO COLPATRIA vulneró los derechos fundamentales del señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA incoados en sede de tutela (debido proceso, publicidad, derecho de petición, seguridad jurídica y habeas data), en tanto presuntamente no se ha dado respuesta al derecho de petición de fecha 15 de noviembre de 2018, y que a su juicio afectan sus garantías fundamentales ante las supuestas falencias al tomar la Tarjeta de Crédito no siendo informado en debida forma.

4.2. La acción de tutela.

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo subsidiario, preferente y sumario, que tiene por finalidad la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales de las personas, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares, en los casos expresamente consagrados en la ley.

La misma norma en cita dispone que la ley debe establecer los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio Público y cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

Según el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, esta acción es improcedente cuando existan otros recursos o medios de defensa judicial, que en términos de la reiterada Jurisprudencia Constitucional deben ser idóneos, salvo que aquellos se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; resulta improcedente cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto, e igualmente, cuando la violación del derecho ocasionó un daño consumado. La protección consiste en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo.

4.3. Alcance de los derechos invocados.

Derecho de petición

El derecho de petición previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, es fundamental por expresa consagración del constituyente, al encontrarse dentro del inventario del capítulo primero relativo a esta clase de bienes jurídicos y por tanto, de aplicación inmediata como reiteradamente lo ha expresado la Corte Constitucional¹

Prevé el artículo 23 de la Carta Política:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 de 2015 regula el derecho de petición sustituyendo las reglas establecidas en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) en los siguientes términos:

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Al tenor de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deben resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, **salvo disposición legal especial que señale otro término**, o en los casos de petición de documentos donde solo es de 10 días, o cuando se eleve una consulta, en cuyo caso será de 30 días; en consecuencia, la respuesta emitida fuera de estos términos implica el desconocimiento de la legalidad

¹ Sentencia T-279 de 94, Magistrado Ponente: Doctor EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ: “..El Constituyente elevó el derecho de petición al rango de derecho constitucional fundamental de aplicación inmediata, susceptible de ser protegido mediante el procedimiento, breve y sumario, de la acción de tutela, cuandoquiera que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad pública. Y no podría ser de otra forma, si tenemos en cuenta que el carácter democrático, participativo y pluralista de nuestro Estado Social de derecho, puede depender, en la práctica, del ejercicio efectivo del derecho de petición, principal medio de relacionarse los particulares con el Estado...” en ese mismo sentido pueden consultarse entre otras las sentencias T-1478 de 2000 y T-730/01.

relacionada con la materia², e igual sucede cuando habiéndose dado respuesta oportuna, no se resuelve la totalidad de lo requerido, obligación que no significa que la respuesta se deba emitir en un determinado sentido, como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia T-220 de 27 de julio de 2006.³

En el evento de que no les sea posible resolver o contestar dentro de ese plazo, la norma impone a las autoridades la obligación de informarlo así al interesado, expresando los motivos de la demora, indicando el plazo razonable en que se decidirá, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto⁴.

Adicionalmente es deber de las autoridades dar atención prioritaria a las peticiones que versan sobre derechos fundamentales, cuando pueda causarse un perjuicio irremediable (art. 20)

De otra parte, es deber de las autoridades remitir la petición al funcionario competente cuando se considere que la competencia no radica en la autoridad a quien se dirigió, con la adicional obligación de informarlo así al interesado (Art. 21)

Sobre su ejercicio y procedencia ante organizaciones privadas, la Corte Constitucional ha expuesto, que:

“Con relación al derecho de petición, en reiterada jurisprudencia esta Corporación ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente. Ahora, el derecho de petición frente a organizaciones privadas habilita a las personas a ser oídas e informadas sobre los asuntos y decisiones que las afectan, y si bien los términos del artículo 23 de la Constitución vinculan en principio sólo a las autoridades públicas, la norma constitucional prevé que el legislador pueda desarrollar el ejercicio de este derecho frente a particulares, para la garantía de los derechos fundamentales.” Sentencia T-707/08, M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA. (Negrilla fuera de texto)

Ciertamente la Ley 1755 de 2015, reguló el ejercicio de este Derecho Fundamental frente a organizaciones privadas al establecer:

“**Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.** Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades,

² Sentencia T-279 de 94, Magistrado Ponente: Doctor EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ: “... No sólo la ausencia de resolución configura una vulneración del derecho de petición. La pronta resolución es un elemento esencial de este derecho que pretende impedir la ocurrencia de dilaciones indebidas de las autoridades en el trámite de los asuntos de su competencia. Es por ello que la jurisprudencia constitucional se ha preocupado por precisar lo que debe entenderse por un término razonable para resolver una petición, a la luz de los principios de celeridad, economía y eficiencia que deben caracterizar el desempeño de la función pública...”

³ Corte Constitucional. Sentencia T-220 de 27 de julio de 2006, Magistrado Ponente Jaime Araujo Rentería, allí se expuso lo siguiente: “(...) Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario³. Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario³; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea³ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta³. (Resalta el Despacho)

⁴ Sentencia T-390/97 Magistrado Ponente: Doctor JOSE GREGORIO HERNANDEZ GALINDO: “...Es necesario señalar que la administración dispone de un término de quince días contados a partir de la recepción de la petición, para darle contestación. Si esto no fuere posible dentro del mismo término reseñado, deberá informar de tal situación al peticionario, además, explicando los motivos y señalando el término en el cual se producirá la contestación. La justificación del aplazamiento de respuesta ha de fundarse en las circunstancias del caso específico...”

corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(...)

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.

En lo que atañe a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional para entender satisfecho este aspecto exige como atributo de la respuesta, una contestación afirmativa o negativa frente a lo solicitado, de tal manera que se permita al interesado tener claridad sobre su situación jurídica⁵:

”Con la respuesta dada por la empresa demandada no se cumple, con la finalidad que se persigue con el derecho de petición, es decir, que cualquiera que sea ésta, afirmativa o negativa, le permita al peticionario tener claridad sobre el derecho que reclama, de manera tal que pueda determinar la solución jurídica que corresponda...”

Habeas Data

La Corte Constitucional ha manifestado respecto al habeas data que envuelve el derecho al buen nombre y a que la información del sujeto sea existente y veraz. Así en sentencia T-658 de 2011, precisó:

“El **buen nombre** es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha **construido** en sociedad sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica. Al **respeto**, esta Corporación ha referido:

“Es claro que si la **información** respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial. No se pierda de vista que un cierre del crédito puede provocar una cadena de incumplimientos forzados, la incapacidad de contraer nuevas obligaciones, la cesación de pagos y la quiebra”.

“De otro lado, el derecho al **habeas data** o a la autodeterminación informática[8] es aquella garantía constitucional que le permite a la persona “conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”. La jurisprudencia constitucional ha fijado las siguientes reglas para verificar su afectación:

⁵ Sentencia T-064/00 Magistrado Ponente Doctor Alfredo Beltrán Sierra

(...) el derecho al habeas data resulta vulnerado en los eventos en que la información contenida en un archivo de datos (i) sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo”.

En conclusión, el derecho al habeas data o autodeterminación informática, puede ser transgredido, entre otros eventos, en el caso en que la información contenida en una base de datos sea recogida de forma ilegal o contenga datos **erróneos**. En este último evento no sólo estaría comprometido el derecho a la autodeterminación informática sino también el derecho al buen nombre.

En punto de lo anterior, resulta indispensable memorar para la materia analizada que el habeas data financiero fue reglamentado en la Ley 1266 de 2008 y allí se estableció un **término especial de 15 días** para resolver reclamos relacionados con la información al operador (art. 16, numeral 3) y que en tratándose de la permanencia de la información el artículo 13, distinguió al efecto si es positiva o negativa, frente a la primera, se dijo que permanecería de forma indefinida y respecto a la negativa, que tendría una vigencia máxima de cuatro (04) años *“contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”*

No obstante la Corte Constitucional en sentencia C-1011 de 2008, moduló en juicio de razonabilidad y proporcionalidad dicho artículo, ante la posibilidad de que las obligaciones se extingan por otros modos distintos al pago como la prescripción o que se haya incurrido en moras cortas. Al respecto indicó:

“Empero, estos resultados no son predicables respecto de los titulares de la información financiera, puesto que la norma analizada impone consecuencias jurídicas irrazonables respecto del sujeto concernido en dos supuestos concretos. El primero de ellos tiene que ver con los titulares de información basada en obligaciones insolutas cuya exigibilidad supera el término de la prescripción ordinaria. Para este caso, la disposición no prevé un plazo de permanencia, puesto que supedita la contabilización de la caducidad a partir del pago de la obligación. Así, como en este caso no se ha verificado ese pago, la información financiera negativa permanecerá de modo indefinido. En este evento, la Sala advierte que, conforme a la doctrina expuesta, resulta totalmente injustificado que se mantengan en las bases de datos reportes basados en obligaciones que han sido excluidas del tráfico jurídico, amén de la imposibilidad de ser exigibles judicialmente. Si el ordenamiento legal vigente ha establecido que luego de transcurridos diez años opera la extinción de las obligaciones dinerarias, no existe razón alguna que sustente que a pesar que ha operado este fenómeno, el reporte financiero que tiene origen en la deuda insoluta subsista. Por ende, **la permanencia del dato más allá del término de prescripción configura un ejercicio abusivo del poder informático**, que en el caso concreto se abrogaría una potestad más amplia que la del Estado para derivar consecuencias jurídicas de la falta de pago de obligaciones.

(...)

El segundo presupuesto de afectación de los derechos del titular de la información se basa en la ausencia de criterios de gradualidad en la determinación del término de caducidad del dato financiero negativo. Al respecto, la Corte considera que un término de permanencia de cuatro años se muestra irrazonable cuando la mora tiene una corta duración, caso en el cual el juicio de desvalor propio del reporte negativo se muestra desproporcionado. En efecto, en aquellos eventos en que el incumplimiento de la obligación estuvo vigente por pocos días o meses y el deudor ha advertido esta situación, honró con prontitud sus obligaciones y muestra un comportamiento financiero posterior idóneo; la permanencia del dato financiero negativo por un término irreductible de cuatro años impone una carga manifiestamente desproporcionada.

(...)

El establecimiento de un término único de caducidad del dato financiero negativo lleva, en ese sentido, a resultados materialmente injustos, que contradicen el mandato previsto en el artículo 2º C.P. Así, la afectación del historial crediticio y el subsiguiente esfuerzo individual para recobrar el buen nombre comercial y el acceso pleno al mercado comercial y de crédito sería idéntico en relación con aquellos agentes económicos generalmente cumplidos con sus obligaciones, que incurrieron en mora de forma marginal y asumieron voluntariamente el pago pronto de la obligación, que respecto de aquellos otros que asumen comportamientos de incumplimiento reiterado y sostenido en el tiempo frente a la amortización de sus créditos. Como se infiere de las consideraciones expuestas, el establecimiento de un término único de caducidad del dato financiero negativo impone afectaciones manifiestamente

desproporcionadas a los intereses de los sujetos concernidos, específicamente para el caso de quienes son titulares de obligaciones insolutas de las cuales se predica su extinción en virtud del paso del tiempo, como de aquellos deudores que asumen pronta y voluntariamente el pago de las obligaciones en mora, quienes quedan en pie de igualdad, en lo que refiere al juicio de desvalor derivado del reporte financiero sobre incumplimiento, con aquellos agentes económicos que incurren en mora por un periodo considerable y solo acceden al pago previa ejecución judicial del crédito incumplido.

(...)

Conforme a las razones expuestas, la Corte advierte que el término de cuatro años es una decisión legislativa razonable, excepto en los casos en que se trata de (i) una mora vigente por un periodo corto, amén del pago efectuado prontamente; y (ii) cuando se trata de obligaciones insolutas, respecto de las cuales se predica la prescripción. En estos dos eventos, el término único de caducidad de la información sobre incumplimiento se muestra desproporcionado e irrazonable, por lo que vulnera los derechos constitucionales del titular de la información. En esta instancia debe la Sala reiterar que el establecimiento de un término de caducidad de la información financiera sobre incumplimiento es un asunto que le corresponde al legislador estatutario. Así, el Proyecto de Ley ha fijado un término de cuatro años, el cual se muestra razonable desde la perspectiva de los titulares y de los usuarios de la información, excepto en los casos anteriormente descritos. Estos casos extremos han sido identificados consistentemente por la jurisprudencia constitucional, de modo tal que ha establecido dispositivos específicos para evitar que el mantenimiento del reporte constituya un ejercicio abusivo del poder informático de las fuentes, operadores y usuarios.

Sobre este particular, la Sala considera pertinente estipular que esta comprobación no significa, en modo alguno, que el legislador estatutario se vea compelido a reiterar los plazos de caducidad fijados por la jurisprudencia constitucional, pues ello equivaldría a desconocer la vigencia de la cláusula general de competencia legislativa. Empero, ello no obsta para que cuando la jurisprudencia constitucional ha identificado, de manera consistente, eventos en los que determinado término de caducidad se muestra desproporcionado o irrazonable, esta comprobación no sirva de parámetro para que el legislador prevea una fórmula de regulación que resulte respetuosa del principio de proporcionalidad.

Vistas así las cosas, la Corte considera imprescindible mantener el término de caducidad de la información financiera sobre incumplimiento, previsto por el legislador estatutario, pues en sí mismo considerado se muestra razonable y, en esa medida, compatible con la protección de los derechos fundamentales del sujeto concernido. No obstante, tales conclusiones no son predicables de los casos extremos a los que se ha hecho reiterada alusión en ese apartado. Así, ante (i) la necesidad de conservar la fórmula de permanencia de la información sobre incumplimiento, corolario lógico de la vigencia del principio democrático; y (ii) el carácter vinculante del principio de proporcionalidad en dicha materia, que para el presente análisis se traduce en la obligación de contar con términos de caducidad razonables en los casos extremos antes citados, **la Corte condicionará la exequibilidad del término de permanencia, de modo tal que (i) se aplique el término razonable desarrollado por la jurisprudencia constitucional antes analizada, equivalente al duplo de la mora, respecto de las obligaciones que permanecieron en mora durante un plazo corto; y (ii) extienda el plazo de permanencia previsto por el legislador estatutario a los eventos en que se predice la extinción de la obligación en mora.** Debe insistirse en que esta definición de plazos vía jurisprudencial resulta justificada ante la obligatoriedad que el juez constitucional garantice la eficacia de los derechos fundamentales interferidos en los procesos de administración de datos personales de contenido crediticio, que para el presente caso se traduce en la necesidad de fijar un término de caducidad de la información financiera negativa que responda a criterios de proporcionalidad, razonabilidad y oportunidad.

En consecuencia, la Sala declarará la constitucionalidad del artículo 13 del Proyecto de Ley, en el entendido que **la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo.** – Destacados fuera de texto-

Así mismo conforme con lo dispuesto en el numeral 6° del Artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la Corte Constitucional ha exigido, como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al Hábeas Data, que el accionante haya presentado solicitud previa a la entidad correspondiente, con el

objetivo de que sea corregido, aclarado, rectificado o actualizado el dato o la información que ha sido reportada a las bases de datos.

En el mismo sentido, la Ley 1266 de 2008, prescribe, en su artículo 16, que *“los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un Banco de Datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador (...) en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida.”*

Debido proceso.

En cuanto al debido proceso, si bien en principio pareciera ser un tema exclusiva de las relaciones entre el Estado y los ciudadanos, ciertamente la Corte Constitucional ha precisado que dicha garantía también es exigible en las relaciones entre particulares. Así en sentencia T-694 de 2013, precisó:

“El derecho al debido proceso es exigible tanto para las autoridades públicas como para los particulares, pues se trata de un derecho fundamental contemplado en la Constitución Política en el artículo 29, el cual es aplicable a toda clase de procedimiento que se adelante sin ser exclusivamente aplicable a los procesos penales. Igualmente, haciendo referencia al bloque de constitucionalidad, en el ámbito universal, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos contempla este derecho en su artículo 14, y en el ámbito regional, la Convención Americana sobre Derechos Humanos lo contiene en su artículo 8 con la denominación de “garantías judiciales”. De una lectura de cada una de estas disposiciones se concluye que las reglas del debido proceso aplican a procedimientos penales y de sanciones disciplinarias, sin embargo tanto la Corte Interamericana (Corte IDH) como la Corte Constitucional, han aplicado las normas del debido proceso no sólo a actuaciones judiciales penales sino, incluso a actuaciones ante entidades de la administración pública como a particulares.

(...)

Ahora bien, en el caso de procedimientos ante particulares, la Corte también ha exigido que se cumpla con la observancia de las garantías del debido proceso. Por ejemplo, para mencionar algunos casos, en la **sentencia T-433 de 1998**[21], providencia en la que se revisó una acción de tutela interpuesta por un médico a la Fundación Santa Fe de Bogotá, por considerar vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso y al buen nombre, por la investigación disciplinaria que se abrió en su contra que tuvo como consecuencia su desvinculación de la Clínica. El actor alegaba que no tuvo posibilidades para controvertir las pruebas que obraban en su contra...

La anterior consideración fue reiterada en la sentencia T-605 de 1999, en la que también se señaló que el respeto al derecho de defensa del trabajador, se exige como condición indispensable para la terminación de la relación laboral por parte del empleador.

En la **sentencia T-944 de 2000** en el cual una institución educativa de carácter privado sancionó a un alumno sin ningún tipo de procedimiento previo, lo que se tradujo en que no hubo oportunidad de rendir descargos ni de presentar y controvertir pruebas, además de que no se realizó la notificación de la decisión y la consecuencia –expulsión- la Corte declaró que resultaba desproporcionada la sanción impuesta respecto de las faltas, que eran leves...

(...)

En casos más recientes, la Corte en **sentencia T-083 de 2010**[24], en la cual revisó la acción de tutela interpuesta por un ciudadano contra una empresa de economía mixta, la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, quien le prohibió el ingreso al Terminal Marítimo donde desempeñaba su trabajo porque anteriormente había sido sometido a una requisita realizada por la Policía Antinarcóticos en donde se le encontró una següeta y un cello, los cuales fueron decomisados por no ser parte de sus implementos de trabajo. El actor solicitaba el levantamiento de la prohibición de acceso, alegando vulneración al debido proceso y al trabajo. A pesar de que en el caso concreto se declaró un hecho superado debido a que la empresa ya había levantado la medida, la Corte, analizando la procedencia de la acción de tutela contra particulares y el derecho al debido proceso en las relaciones privadas....

Finalmente, en la **sentencia T-738 de 2011**[28], en la que se analizó una acción de tutela interpuesta contra una empresa aseguradora por negarse a pagar al banco acreedor el siniestro correspondiente al seguro de vida que amparaba la invalidez del accionante, por el saldo insoluto de la deuda contraída, bajo el argumento de no estar acreditada la incapacidad conforme al contrato de seguro tomado, la Corte Constitucional desarrolló un título sobre el “debido proceso en actuaciones de particulares”, en el cual estableció:

“La jurisprudencia ha destacado que la importancia de la aplicación del derecho al debido proceso a las actuaciones de los particulares cobra especial intensidad “sobre todo en aquellos en donde existe algún tipo de subordinación o indefensión”, en tanto el debido proceso constituye medio garantista para la efectividad de los derechos fundamentales, imponiéndose como “un medio para evitar su abuso””

En suma, el derecho fundamental al debido proceso es exigible, tanto para las entidades estatales y sus actuaciones, **como también para los particulares**, pues un Estado Social de Derecho debe garantizar en toda relación jurídica unos parámetros mínimos que protejan a las personas de actos arbitrarios e injustificados que atenten contra otros derechos fundamentales. Así, en las relaciones laborales, incluso tratándose de empresas del sector privado, éstas no escapan del ámbito de los principios contemplados en la Carta Política, y es por esto, que sus procedimientos internos deben observar las reglas del debido proceso entre las cuales la jurisprudencia constitucional exige; reglamentos públicos que sean de conocimiento de los trabajadores, sanciones previamente establecidas y conocidas por quien es sancionado, criterios de selección objetivos y proporcionales para el cargo al cual se aspira, el respeto del principio de igualdad y no discriminación para el acceso al trabajo, entre otros.- se destaca-“

No desarrollara el Juzgado lo concerniente a la publicidad y la seguridad jurídica al ser desarrollos del principio del debido proceso.

4.4. Decisión del caso.

Se iniciará por precisar que aunque el reclamo constitucional envuelve muchos derechos, es principal en la queja la presentación de un derecho de petición ante el BANCO COLPATRIA el 15 de noviembre de 2018 sin que al parecer haya sido atendido.

Bajo este panorama, como quiera que una de las principales herramientas para la observancia de los derechos fundamentales es el uso del derecho de petición, se iniciará con su examen para determinar si fue o no quebrantado.

El señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA mediante solicitud (reclamo) de fecha 15 de noviembre de 2018, visible a folios 7 a 9, solicitó a BANCO COLPATRIA entre otras acciones: a) exonerarlo de responsabilidad frente al pago de una tarjeta de crédito, b) cancelar la tarjeta; c) se le demuestre que fue informado de las obligaciones derivadas de la aceptación de la tarjeta; d) entrega de copia autentica del contrato de uso de la tarjeta de crédito y e) copia de los retiros y movimientos de la misma.

Si bien, el actor no acreditó la entrega de la petición a su destinatario y de la trazabilidad web de la guía N° 987639470 (servientrega) no es posible obtener información positiva de ese evento dado que se destaca en el sitio electrónico “devolución” (ver folio 16), el BANCO accionado se ha dado por suficientemente enterado del reclamo, ya que CARMENZA EDITH NIÑO ACUÑA, en calidad de Representante Legal para asuntos judiciales de SCOTIABANK, afirma que se allegó la mencionada petición ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la entidad crediticia, vía correo electrónico el 15 de noviembre de 2018 por medio de la cuenta electrónica

"juritrans2016@gmail.com" (fl.17). Bajo estas consideraciones se tiene que efectivamente la entidad bancaria recibió la petición en mención.

Ahora, en lo que concierne a la respuesta se advierte de la documentación remitida con la contestación de la demanda que el día 29 de noviembre de 2018 el BANCO da respuesta a las glosas elevadas por el peticionario a vuelta de correo electrónico "juritrans2016@gmail.com", en donde se le informa específicamente sobre: i) la vinculación a la entidad, ii) la fecha de activación del producto (tarjeta de crédito), iii) las cuotas de manejo facturadas hasta el momento esto el 23 de noviembre de 2018, iv) los contenidos contractuales vinculados al pacto de cuota de manejo; v) referencia a reglamento de productos para el cobro de cuota de manejo; vi) certificación sobre la inexistencia de avances o movimientos de producto y vii) la decisión de no cancelar el producto mientras subsista cuotas en mora (f.21 a 25). En el mismo sentido procede a reenviar la información, esta vez vía correo Interrapidísimo el día 22 de enero de 2019 una vez notificada la presente acción, con acuse de recibo por el mismo afectado el día 24 de enero del cursante año, así se observa a folios 49 a 50, del expediente.

Sigue de lo anterior que si en algún momento se presentó afectación del derecho fundamental de petición, en la actualidad el agravio habría sido superado, **al menos parcialmente como se precisara más adelante**, en tanto se ha acreditado la emisión de una respuesta clara y de fondo que ha sido puesta en conocimiento del afectado a la dirección indicada en la solicitud, para atender los reparos contenidos en los numerales 1, 3, 4 y 5 de la petición de 15 de noviembre de 2018. Sin que además valga decirlo, deba entenderse quebrantado por que la decisión no fue favorable al accionante, ya que el derecho de petición no envuelve una prerrogativa que suponga aceptación de lo pretendido. En ese sentido la jurisprudencia constitucional precisa⁶:

"...se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, (...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional." [26] destacados fuera de texto-

Ahora, se dice superado parcialmente el agravio, en tanto el Juzgado advierte que en cuanto a la solicitud de cancelación de la tarjeta de crédito contenida en la solicitud No. 2 de la consabida petición de 15 de noviembre de 2018, el BANCO accionado si bien responde de fondo, basa su negativa en aspectos que no parecieran tener fuente en el contrato de condiciones de uso de la tarjeta de crédito ni en un reglamento al cual se haya adherido por dicha vía. Obsérvese que en ese particular se indica:

"El Banco considera que no es procedente cancelar el producto de cupo de crédito, mientras subsista saldo pendiente por cancelar a cargo del cliente. Lo anterior bajo las siguientes consideraciones, entre otras:

⁶ T-146 de 2012

- *Conforme a los principios de la Autonomía Privada – Libertad Contractual y la obligatoriedad del contrato (art. 1602 del Código Civil), las partes están en la absoluta libertad de fijar el contenido del contrato.*
- *Si existe un saldo pendiente por cancelar a cargo del cliente, conlleva a que el banco tenga que cumplir con obligaciones que se encuentran dentro de la administración y gestión – ejecución del contrato- que se realiza para la prestación y mantenimiento del producto (no solo en caso de utilización del cupo, sino por la sola disponibilidad del mismo), tales como la generación y envío de extractos, la atención de peticiones, quejas y reclamos, mantener la disponibilidad de los canales de servicio que son publicitados y/o que se exigen por ministerio de la ley, el monitoreo de transacciones para prevención de fraudes, reporte a centrales de riesgo, etc-*
- *Por otro lado, dentro de la estructura de un contrato con obligaciones para ambas partes, no podría escindirse las obligaciones derivadas de este, ya que atentaría contra la unidad del mismo.-*

Para este Juzgado y aun cuando frente a otros aspectos se echa mano vehementemente de lo suscrito por las partes del negocio jurídico, curiosamente al llegar al punto de la "cancelación del producto", la respuesta es vaga y difusa al acudir el BANCO al principio "*pacta sunt servanda*" que emerge del artículo 1602 del CC como impedimento para poder acceder a ello, no obstante no se cita en ese propósito cláusula o condición expresamente acordada con ese objetivo.

En otras palabras, el BANCO no demuestra cómo es que el señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA, está regido por una cláusula contractual o un reglamento de uso de producto que al igual que con la cuotas de manejo, le impongan la obligación de permanecer bajo el contrato de cupo de crédito hasta tanto no satisfaga la totalidad de sus obligaciones económicas y específicamente las concernientes a aquellas que surgen solo por la "disponibilidad" del producto, pues como el mismo BANCO lo informó, no hay operaciones de compra o avances.

Lo anterior es de trascendental importancia porque, la respuesta así dispuesta **le impide al cliente conocer** si además de los documentos aportados con la contestación de la petición, existen otros instrumentos que regulen la forma de terminación de su contrato de cupo o un reglamento que por adhesión haya aceptado y que gobierne tal situación. Ello apareja para el consumidor financiero la violación innegable de su derecho a la información sobre los términos y condiciones de cancelación del producto adquirido, facilitada por la **posición dominante**⁷ del BANCO que hasta tanto no acredite el pacto en ese sentido, está echando

⁷ **T-195 de 2005:** "Para la Corte es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes. En el mismo sentido esta Corte se pronunció en sentencia T - 661 de 2001: "En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas. Independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta los bancos actúan con una autorización del Estado para prestar un servicio público por ello, los usuarios están facultados para utilizar los mecanismos de protección que garanticen sus derechos. " (...) "En relación con las obligaciones que emanan de los contratos bancarios si algo debe saber el usuario, sin ninguna duda en forma expresa, diáfana y clara, es cuánto debe y por qué concepto, máxime si la entidad financiera emite comunicados contradictorios e ininteligibles. (...) " Si los clientes de las entidades bancarias no pueden preguntar sobre las condiciones exactas de sus créditos ¿qué tipo de peticiones pueden entonces hacerse a los bancos y corporaciones de crédito? Se pregunta esta Corte. "Los jueces de instancia

mano de interpretaciones propias, además de unilaterales sobre el alcance general de los contratos, que no del particular caso del señor BLANCO BAUTISTA; además de obtener un **provecho sospechoso de ello**, amén de la causación mensual de más cuotas de manejo, que obviamente conducen a incrementar la deuda del usuario, lo cual desmerece del servicio público que por autorización del Estado presta.

En ese escenario, llama a la suspicacia la razón por la cual a pesar de que el señor BLANCO BAUTISTA tenía más de 3 trimestres en mora entre el 28 de noviembre de 2014 y hasta el 29 de mayo de 2015, el contrato permaneció "vigente" hasta avanzar al trimestre correspondiente al 24 de mayo de 2018, para alcanzar una deuda acumulada de \$1.053.400, sin que al parecer se haya **suspendido** el servicio y en tanto nada menciona el accionante en ese sentido, sin que se le haya informado sobre el monto de la deuda y/o **conminado mediante cobros persuasivos ponerse al día con la obligación**, lo que apareja desde luego el crecimiento inusitado de las moras **para abarcar 4 años-**

Esta situación entonces, permitirá que la acción de amparo constitucional se abra camino, desde luego parcialmente, para ordenar al BANCO COLPATRIA – SCOTIA BANK COLPATRIA S.A. que en el término de 48 horas, complemente la información contenida en la respuesta al derecho de petición presentado por el señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA de fecha 15 de noviembre de 2018, en particular lo concerniente al punto 2. En ese sentido deberá, ilustrar al ciudadano sobre las condiciones pactadas en el contrato suscrito con el BANCO de cara a la terminación del contrato, sus causas, los canales de comunicación y en general toda información que conduzca a sustentar fáctica y jurídicamente la razón por la cual el BANCO se niega a terminar el contrato de disponibilidad de cupo que ampara la tarjeta de crédito materia de esta acción de tutela, si es que desde luego la entidad financiera insiste en ello.

Esto con el objetivo de que al conocer la respuesta completa, pueda el ciudadano accionante determinar si existe o no respaldo jurídico a la posición del BANCO, para obrar en consecuencia reconociendo la obligación o acudiendo a las vías procesales correspondientes en defensa de sus derechos.

Adicionalmente el Juzgado compulsará copias de esta actuación a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, para que de acuerdo con sus competencias y si lo considera procedente adelante las investigaciones y estudios que a bien tenga para determinar si en este asunto, la entidad financiera BANCO COLPATRIA – SCOTIA BANK COLPATRIA S.A. actuó de forma irregular.

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." (...) "8. La Banca, de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, ejerce un servicio público en razón de la importancia que posee la actividad financiera en el marco de las relaciones económicas entre los distintos agentes del mercado.

En lo concerniente a la afectación de los demás derechos constitucionales invocados el Juzgado dirá lo siguiente:

En lo relativo a la SEGURIDAD JURÍDICA y la PUBLICIDAD, se alega por el actor artificio o engaño en punto a la generación de cobro de "cuotas de manejo". Como respuesta, la entidad demandada junto a los anexos de la contestación de la tutela arrió copia de las condiciones de uso pactadas para el producto titulado "ACUSE DE RECIBO DE LA TARJETA, CLAVE CONOCIMIENTO DE PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO" copia de su cedula de ciudadanía (firmada), declaración de carga impositiva y el "FORMATO VINCULACIÓN DE CLIENTE RELACIONES PRINCIPALES" (fls. 23 a 25, 33 a 35 y 46 a 48), documentos de los cuales se infiere que el señor BLANCO BAUTISTA tuvo (o debió tener) pleno conocimiento de las condiciones de uso de la tarjeta de crédito, al menos en la materia analizada.

En efecto, allí se encuentra claramente estipulado y en caracteres de fácil lectura las siguientes condiciones:

- *"El cobro de la cuota de manejo se realizara a partir de la primera facturación por la disponibilidad del cupo independientemente de su uso"*
- *"La cuota de manejo se cobra trimestre anticipado con excepción de las tarjetas de crédito básica y privada que se cobran de forma mensual y vencida"*
- *"Dual: el beneficio de la cuota de manejo solo se manifiesta si las dos tarjetas del Banco Colpatría están activas, en el caso de cancelar la tarjeta de crédito que genera el cobro, la tarjeta dual empezara a generarlo"*
- *"El valor de la cuota de manejo vigente que aplicara para la tarjeta de crédito entregada por el Banco, puede ser consultado en cualquier momento en www.colpatria.com o en la línea Multibanca Colpatría."*

Sigue de lo anterior, que el señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA **fue advertido sobre la generación de cuotas de manejo al margen del uso de la tarjeta**, de modo que no es posible aceptar su argumento relativo a ausencia de información sobre el particular; como prueba de su discernimiento milita en su contra la suscripción del documento de condiciones que lógicamente debió leer y en el cual de forma expresa e inteligible aparece acordado el pago de aquellas por el solo hecho de mantener la disponibilidad o cupo.

En este sentido, el principio general del derecho según el cual nadie puede obtener provecho de su propia culpa (*Nemo auditur propriam turpitudinem allegans*), impide que a esta altura de la relación comercial entre el ciudadano y el banco, aquel pretexto bajo el título de *desinformación*, el descuido que tuvo al no cerciorarse adecuadamente de las condiciones relativas a las cargas económicas por la disponibilidad del servicio. En punto de lo anterior la Jurisprudencia ha explicado (T-1231 de 2008):

"Esta Corporación ha advertido la aplicabilidad del principio conforme al cual nadie puede alegar en su favor su propia culpa (*Nemo auditur propriam turpitudinem allegans*). Una de las condiciones de

procedibilidad de la acción de tutela, consiste en que el accionante no sea responsable de los hechos que presuntamente vulneran los derechos invocados, pues su finalidad no es “*subsanan los efectos del descuido en que haya podido incurrir el accionante*”[21]. Al respecto la Corte en la citada providencia dijo:

“En efecto, si los hechos que dan origen a la acción de tutela corresponden a la actuación culposa, imprudente o negligente del actor que derivó, a la postre, en la vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales, no es admisible que éste pretenda a través de la acción de tutela obtener el amparo de tales derechos, y por lo tanto, desplazar su responsabilidad en la ocurrencia de los hechos que fundamentan la solicitud de amparo a la autoridad pública o al particular accionado. Una consideración en sentido contrario, constituiría la afectación de los fundamentos del Estado de Derecho y del principio de la buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución política”.

3.3.2. También hizo un recuento de la Jurisprudencia de esta Corporación sobre el principio *Nemo auditur propriam turpitudinem allegans* destacando que: (i) el juez constitucional no puede amparar situaciones donde la supuesta vulneración de un derecho fundamental, no se deriva de la acción u omisión de cualquier autoridad sino de la negligencia imprudencia o descuido del particular[22]; (ii) la incuria del accionante no puede subsanarse por medio de la acción de tutela[23]; (iii) la imposibilidad de alegar la propia culpa o desidia para solicitar la protección de un derecho cuyo riesgo ha sido generado por el mismo accionante[24].”

De otra parte, en lo concerniente al derecho fundamental de HABEAS DATA, no encuentra el Juzgado que se esté lesionando el buen nombre del señor BLANCO BAUTISTA a partir de la supuesta divulgación o mantenimiento en bases de datos de informaciones inexistentes, erradas o falaces.

Esto principalmente, porque el accionante no prueba que se encuentre reportado ante las centrales de riesgo, a su vez no se demuestra que haya presentado solicitud previa a la entidad correspondiente, con el objetivo de que sea **corregido, aclarado, rectificado o actualizado el dato o la información** que ha sido reportada en estas bases.

Por lo que tenemos que el derecho al habeas data reconoce a la persona a la cual se refieren los datos recogidos o almacenados las siguientes: (i) *el derecho a conocer la información de su referencia;* (ii) *el derecho a actualizar la información contenida en las bases de datos y;* (iii) *el derecho a rectificar la información que no sea veraz.*⁸

En relación con esta última facultad que se predica del derecho al habeas data, la Corte Constitucional en Sentencia T-684 de 2008, señaló:

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

Según la máxima Corporación, se vulnera el derecho fundamental al habeas data cuando la información de contenido crediticio registrada en la base de datos, “(i) *sea recogida de forma ilegal, (ii) sea errónea, (iii) o verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo.*”⁹, situaciones que no se configuran en el presente caso, esto si se observa que el actor aceptó las condiciones derivadas del contrato celebrado desde noviembre de 2014 en la toma del producto financiero y bajo los parámetros de libertad contractual y la obligatoriedad del contrato, más aun si se tiene en cuenta lo establecido en el Art. 1602 del Código Civil - el

⁸ Sentencia T-017 de 2011

⁹ Sentencia T-129 de 2010.

contrato ley para las partes y que evidentemente hoy lo hacen deudor de los pagos por cuotas de manejo y que pretende mediante este instrumento constitucional ser exonerado.

Finalmente, el Juzgado no encuentra que en aspectos diferentes a la solicitud No. 2 de la petición de 15 de noviembre de 2018, se haya registrado una afectación de derechos con relevancia constitucional que permita disponer órdenes de protección constitucional en favor del señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA, en punto de lo anterior, bien puede adicionarse que la vulneración verificada comprende tanto el derecho de petición como el debido proceso, dado que de una parte, la contestación de dicho punto es etérea y de otra desconoce el BANCO la necesidad de adoptar decisiones relativas a la vigencia de las relaciones comerciales sobre la base de la Ley, los reglamentos que por adhesión puede obligarse a cumplir o las condiciones especiales del contrato. Dicho esto, el amparo constitucional será parcial y versará específicamente sobre el aspecto anunciado, por lo que en lo demás la acción de amparo será desestimada.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Sogamoso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA:

1. **Tutelar** los derechos fundamentales de PARMENIO BLANCO BAUTISTA, al debido proceso y petición vulnerados por el BANCO COLPATRIA – SCOTIA BANK COLPATRIA S.A. de acuerdo con la motivación expuesta.
2. Como medida de amparo constitucional se ordena al representante legal de BANCO COLPATRIA – SCOTIA BANK COLPATRIA S.A. que en el término de 48 horas, complemente la información contenida en la respuesta al derecho de petición presentado por el señor PARMENIO BLANCO BAUTISTA de fecha 15 de noviembre de 2018, en particular lo concerniente al punto 2. En ese sentido deberá, ilustrar al ciudadano sobre las condiciones pactadas en el contrato suscrito con el BANCO de cara a la terminación del contrato, sus causas, los canales de comunicación y en general toda información que conduzca a sustentar fáctica y jurídicamente la razón por la cual el BANCO se niega a terminar el contrato de disponibilidad de cupo que ampara la tarjeta de crédito materia de esta acción de tutela, si es que desde luego la entidad financiera insiste en ello.

Esto con el objetivo de que al conocer la respuesta completa, pueda el ciudadano accionante determinar si existe o no respaldo jurídico a la posición del BANCO, para obrar en consecuencia reconociendo la obligación o acudiendo a las vías procesales correspondientes en defensa de sus derechos.

3. Compulsar copias de esta actuación a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, para que de acuerdo con sus competencias y si lo considera procedente adelante las investigaciones y estudios que a bien tenga para determinar si en este asunto, la entidad financiera BANCO COLPATRIA – SCOTIA BANK COLPATRIA S.A. actuó de forma irregular.
4. No se tutelan los derechos fundamentales de HABEAS DATA, SEGURIDAD JURIDICA y PUBLICIDAD invocados por el accionante conforme a lo expuesto, ni los derechos de PETICIÓN y DEBIDO PROCESO en los demás aspectos examinados referentes al reclamado de 15 de noviembre de 2018.
5. **Notifíquese** este fallo a las partes conforme al artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.
6. Si esta sentencia no es impugnada dentro del término de tres días, contados a partir de su notificación, **envíese** a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Cópiese, notifíquese y cúmplase


FABIAN ANDRÉS RODRÍGUEZ MURCIA
JUEZ