



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN
DE SENTENCIAS DE CALI**

SENTENCIA DE TUTELA No. 105

Santiago de Cali, 29 de junio de 2023

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: GLORIA CRISTINA MARTINEZ ANDRADE
ACCIONADO: BANCO DE OCCIDENTE SA
VINCULADOS: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CIFIN
DATA CREDITO
RADICACIÓN: 009-2023-00137-00

I.- OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO

Proveer acerca de la acción de tutela instaurada por la señora GLORIA CRISTINA MARTINEZ ANDRADE contra BANCO DE OCCIDENTE SA, por la presunta vulneración de Los Derechos fundamentales de habeas data y petición.

II.- ANTECEDENTES

Manifiesta el accionante:

“PRIMERO. Solicite un crédito ante el Banco de Occidente de la oficina de Pasoancho por valor de \$190.000.000, valor que fue desembolsado el día 21/09/2021, con vencimiento el 21/09/2026 a una tasa de mora del 38,52% y tasa efectiva anual de 20,15% ; la línea de crédito O080 cartera ordinaria.

SEGUNDO. En el mayo de 2022, realice un pago acorde a lo pactado al plan de pago, pero sin indicarme el Banco de Occidente debía ser uno superior por una mora que “presentaba” ante un pago inferior al acordado y no explicado por la asesora comercial los intereses llegaron a ascender al casi el doble de lo pactado, situación que generó la presentación de una petición ante el Banco de Occidente para una explicación de fondo.

TERCERO. El día 23 de diciembre de 2022 se atiende la respuesta a la queja

CUARTO. Que ante un memorial allegado por el CONCERTEL Puerta Sinisterra Abogados -casa de cobranza del Banco de Occidente, me informan en diciembre de 2022 que me han instaurado una demanda ejecutiva con medidas cautelares y me invitan acercarme a las instalaciones de dicha empresa a fin de llegar a un acuerdo de pago.

QUINTO. Atendiendo lo anterior, procedí el día 13 diciembre de 2022 acercarme a la oficina de CONCERTEL con el fin de buscar fin al proceso ejecutivo y a las medidas cautelares que me había comunicado la abogada, Sra. Daniela Carabali, que, cursaban en mi contra en un Juzgado Civil de la Ciudad de Cali. A lo anterior, en dicha reunión, estuvo presente la abogada, Srta. Daniela Carabali y mi abogada, Claudia Espinosa, a fin de comprender por qué estaba demanda y por valores superiores a \$160.000.000; luego de la explicación y de entender que ante una mora de aproximadamente un \$1.500.000 en menos de 4 meses resulte con una mora de casi \$30.000.0000, realmente difícil comprender pero con el fin de resolver el asunto procedí aceptar la propuesta que me hicieron.

SEXTO. El día 23 de enero de 2023 fecha en la cual correspondía el pago de la cuota y en vista que nos había dicho la señorita Daniela Carabali que aún no

habían hecho el ajuste del pago realizado en diciembre por las festividades decembrinas, indague con el asesor comercial oficina Pasoancho y con el plan de pagos que saco indicando que debía pagar \$4.002.605, realizando efectivamente el pago.

SEPTIMO. El mismo día, 23 de enero de 2023, el asesor comercial hace entrega formal de PAZ Y SALVO de la obligación

OCTAVO: A mediados de febrero de 2023, llega el extracto bancaria del crédito referido y me indica que debo cancelar el 21 de febrero de los corrientes el valor de \$5.370.000, el cual estando dentro del término de "PAGAR ANTES DEL - 21/02/2023" se procede a dar cumplimiento

DECIMO. Dicha respuesta no tiene valor, ni fondo alguno, porque si bien es cierto, el plan de pagos para febrero de 2023 era una cuota de \$.3260.000,00 más efectivamente el día de mora \$141.356, da un valor por debajo de lo cancelado que fue \$5.370.000,00.

DECIMO PRIMERO. En este mes de marzo del presente año, llega el extracto bancario que indica páguese de inmediato, y claro, como no hacerlo ante la AMENAZA DE CONTINUAR CON EL EJECUTIVO Y CON LAS MEDIDAS CAUTELARES QUE TANTO ME HAN AFECTADO PESE AL ACUERDO PACTADO Y CANCELADO CON CONCERTTEL -Puerta abogados -casa de cobranza, procedo a cancelar de inmediato, reitero, pues tengo un ejecutivo que no han terminado, sigue "activo" y con medidas cautelares. Precizando y haciendo la ADVERTENCIA que, no estoy de acuerdo con el valor de dicha cuota, pues me están cobrando un \$1.800.000 de más y es por la supuesta mora que traigo desde finales de enero de 2023 y febrero y que en ninguno de los extractos bancarias de esos meses (enero y febrero) indica tal situación, así mismo se prueba en el plan de pagos como se pudo evidenciar, donde claramente en lo subrayado en rojo, sólo era una cuota de \$4.055.431 y no \$6.888.036

DECIMO SEGUNDO. Nuevamente, llega el recibo de pago de abril y dice que se pague la obligación por el valor de \$10.683.019,00 , valor que confirmó con el asesor quien me indica que debo cancelar sólo \$5.320.000, ya que el sistema no cogió el pago anterior de marzo de 2023. Indagó sobre los motivos por los cuales me están cobrando sobre excedente y no me dan razón, sino lo referido, que, debo consultar con la parte administrativa.

DECIMO TERCERO. EL pasado 12 de mayo de los corrientes me acercó a la parte administrativa del Banco de Occidente y no me atiende ningún funcionario administrativo de cartera, cobranza o jurídico, sino una asesora de la oficina principal del Banco de Occidente de la sede principal quien muy amablemente envía mi queja verbal en escrita, ya que, ni ella misma entiende por qué me están cobrando casi tres millones de más (\$3.000.000) cada mes cuando siempre he cancelado el día respectivo.

DECIMO CUARTO. ¿Analizo el caso y luego de escuchar que el jurídico de Occidente dice que el proceso ejecutivo está activo por instrucciones del Banco a la casa de cobranza, Me pregunto, ¿acaso en la liquidación de la transacción con los abogados no se tuvo en cuenta los honorarios? ¿De dónde sale esos \$3.000.000 por pagar cada mes? ¡Preciando que ya cancelé \$1.800.000 de más en marzo! Necesito una explicación de fondo de parte del BANCO DE OCCIDENTE, pues sólo recibo evasivas.

DECIMO QUINTO. Señor Superfinanciera, por favor revisar los intereses que se están cobrando a la fecha, pues con casi de usura.

DECIMO SEXTO. Finalmente, nuevamente llega el extracto bancaria de mayo de 2023, con sorpresa me evidencio que, tengo una mora de 25 días!, un cuota de \$10.458.294,00 y un pagarse de INMEDIATO!!!

DECIMO SEPTIMO. De lo anterior, se puede terminar de corroborar que cada vez la situación se hace mas gravosa con el Banco, ya que si bien es cierto y como se puede comprobar el mes pasado se canceló la obligación y estábamos en cero días de mora, y hoy nuevamente en mayo registro con una deuda ya no de \$6.000.000 sino de \$10.458.294, ¡es decir cuatro millones de más! (\$4.000.000)

DECIMO OCTAVO. Por lo tanto, me dirigí de inmediato, hoy 19 de mayo de los corrientes a la oficina del Centro del Banco de Occidente de Cali y me indican y sugieren que pague sólo la cuota que he venido cancelando es decir \$5.320.000. Sin embargo, no me entregan soportes, ni respaldo alguna que impida que luego continúe el ejecutivo o tenga moras inexistencias mayores, precisando que el interés al mes está por encima del 3.0%.

DECIMO NOVENO. Por todo lo anterior, y ante la inexistencia De colaboración de parte de la Superfinanciera a pesar de habersele copiado de mis quejas, acudo a la RAMAJUDICIAL para que se requiera de INMEDIATO al Banco de Occidente y me ayuden a solucionar este asunto de indicar los motivos por los cuales me hacen cobros extras cada mes, que me den respuesta de fondo a cada una de mis quejas y reclamos

Por todo lo anterior solicita:

“1. Se me ordene al BANCO DE OCCIDENTE a dar respuesta a mis peticiones de febrero de 2023, marzo de 2023 y mayo de 2023 de forma clara, precisa y argumentada con soportes de consolidación, indicando a qué se debe el cobro de \$1.800.000 de más, referido por el Banco de occidente y CONCERTEL Puerta Sinisterra abogados en su llamada de cobro en el mes de FEBRERO DE 2023. Así mismo, indicando por qué cada mes en el extracto bancario de indican que estoy en mora y me cobran un exceso de aproximadamente \$3.000.000 de más.

2. Se ORDENE AL BANCO DE OCCIDENTE a retornar el dinero cancelado de más, equivalente a \$1.800.000 más los intereses o se abone a la próxima cuota del mes de Mayo/junio de 2023.

3. Se ORDENE en virtud del DERECHO AL HABEAS DATAS, AL BANCO DE OCCIDENTE a retirarme de las CENTRALES DE RIESGO, ya que me encuentro al día. Así mismo, se ORDENE a disponer de una única cuota igual/fija para todos los meses y próximos años a través de una reestructuración de la obligación directa con BANCO DE OCCIDENTE.

4. Se llame al orden disciplinario financiero a las entidades BANCO DE OCCIDENTE, para que alineen sus cobros y eviten estar realizando POSICION DOMINANTE frente al consumidor /usuario/cliente de dicha entidad financiera.

5. Se me retire de las Centrales de Riesgo a fin de buscar otro Banco me pueda comprar la cartera y evitar continuar con el Banco de occidente como cliente, ya que sus intereses, su falta de asesoría han traído consecuencias graves para mi pequeña empresa”.

III.- TRÁMITE PROCESAL

El Juzgado profirió auto interlocutorio No. 2029 del 15 de junio de 2023, en el cual admitió la Acción de Tutela. De igual forma se le concedió a la parte accionada y a las vinculadas un término de dos (02) días para su contestación.

Contestación de la parte accionada:

BANCO DE OCCIDENTE por intermedio de MARITZA TORRES RODRIGUEZ en calidad de directora unidad gestión de reclamos, agregó que:

“En atención al comunicado según radicado en asunto, comedidamente nos permitimos adjuntar respuesta enviada al buzón del accionante, así como soporte de envío por correo electrónico dando contestación a todas y cada una de las solicitudes.

Es de anotar señor Juez que el núcleo esencial del Derecho de Petición es responder de fondo la petición, aún a pesar de que este no satisfaga el interés de quien realiza la petición.

Teniendo En cuenta lo anterior, con el debido respeto, se sirva negar la presente tutela, pues el banco no se encuentra vulnerando ningún derecho fundamental al accionante.

Contestación de las entidades vinculadas

CIFIN S.A.S. (TransUnion®), por intermedio de JAQUELINE BARRERA GARCÍA, vecina en calidad de apoderada general de la sociedad denominada, en escrito de contestación manifestó que:

“En el caso concreto de la obligación por la cual el accionante, está solicitando la eliminación de su reporte negativo, informamos que al efectuar la consulta a la base de datos que administra CIFIN S.A.S (TransUnion®), el día 16 de junio de 2023 a las 11:07:31, se encuentran los siguientes datos:

Obligación No.	024304
Fecha de corte	30/04/2023
Fuente de la información	BANCO DE OCCIDENTE
Estado de la obligación	CUMPLIENDO PERMANENCIA
Fecha primera mora	23/08/2022
Tiempo de mora	5 (150 días o más)
Fecha Pago / Extinción	31/12/2022
Permanencia hasta	27/10/2023

Teniendo en cuenta la explicación anterior, se puede observar que la obligación N° 024304 adquirida con la fuente BANCO DE OCCIDENTE, fue pagada y extinta el día 31/12/2022 fecha posterior a la vigencia de la Ley 2157 de 2021, razón por la cual NO PODRÁ SER BENEFICIARIO (A) de la amnistía contemplada en la norma y su plazo de permanencia obedece a la regla general del reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años.

Conforme a los argumentos expuestos, solicito de manera respetuosa se DESVINCULE de la presente acción a mi mandante”:

EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, por medio de ANGIE KATHALINA CARPETTA MEJIA, en calidad de apoderada informó que:

“Conforme lo señala el literal b) del artículo 3 y el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, EXPERIAN COLOMBIA SA - DATACREDITO, en su calidad de operador de la información, NO es el responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reporten las fuentes de la información, por cuanto son precisamente las fuentes quienes deben garantizar que la información que se suministre a los operadores sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

En ese sentido y siendo que el núcleo de la acción de tutela impetrada por la parte actora consiste en el conflicto surgido con ocasión del reporte negativo que realizó PROMOTORA DE INVERSIONES Y COBRANZAS S.A.S., situación respecto de la cual, EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO ratifica al Despacho que no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo a la parte accionante ni conoce las circunstancias que enmarquen el reporte que pueda presentar la parte accionante por PROMOTORA DE INVERSIONES Y COBRANZAS S.A.S., sino que, en su condición de operador de la información, se limita a llevar un fiel registro de lo que informa aquella entidad.

Esto implica que lo pretendido en el trámite constitucional de la referencia, es decir la ELIMINACIÓN del dato negativo objeto de reclamo, no solo escapa de las facultades legalmente asignadas a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, de conformidad con la Ley 1266 del 2008, la Ley 2157 del 2021 y el título V de la Circular Única de la SIC, sino que también supone un desconocimiento del papel estatutariamente asignado a los diferentes agentes que participan en el acopio, tratamiento y divulgación de la información Financiera, Crediticia, Comercial y de Servicios, configurándose así la falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO.

Lo anterior bajo el entendido de que, en aplicación del presupuesto de “legitimidad en la causa por pasiva, las obligaciones jurídicas son exigibles respecto de quien se encuentra expresamente llamado por la ley (...) a responder por ellas, así como la coincidencia entre el titular de la obligación pretendida y el sujeto frente a quien dicha conducta se reclama” (Sentencia T 519 de 2001).

Por lo expuesto, esta acción de tutela no procede respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO como quiera que no existe un interés jurídico susceptible de ser resarcido por esta compañía, adicionalmente porque en sentido estricto, esta compañía no es la entidad señalada de la presunta vulneración de los derechos fundamentales alegados por la parte actora.

Siendo así las cosas, respetuosamente me sirvo solicitar al Despacho que SE DECLARE LA IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN CONSTITUCIONAL DE LA REFERENCIA RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO, por cuanto este operador de la información no tiene legitimación material en el asunto de ciernes, toda vez que no está vulnerando o amenazando ninguno de los derechos invocados por la parte accionante, ni es la llamada a reconocer los derechos u obligaciones solicitados por el mismo, encontrándose por completo carente de legitimación en la causa por pasiva en los términos del artículo 13 del Decreto 2591 de 1991”.

Por tal motivo solicita,

“En correspondencia con el primer cargo, solicito que SE DECLARE IMPROCEDENTE la acción de tutela por encontrarse configurada la falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. DATACRÉDITO, lo anterior teniendo en cuenta no es la facultada por la ley para modificar, actualizar o eliminar la información que reportan las fuentes de información.

De manera subsidiaria, solicito que SE DESVINCULE a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO del proceso de la referencia pues cumplió a cabalidad con su deber estatutario y constitucional, tanto de recibir como de administrar

los datos financieros, crediticios, comerciales y de servicios provenientes de las Fuentes, quienes resultan ser las encargadas de velar por la veracidad y calidad de los datos suministrados al Operador de la Información.

Así mismo, solicito que SE DENIEGUE el proceso de la referencia, toda vez que la historia de crédito del accionante no contiene obligación alguna reportada por PROMOTORA DE INVERSIONES Y COBRANZAS S.A.S. que justifique su reclamo”.

SUPER INTENDECNIA FIANNCIERA DE COLOMBIA. Por intermedio de JAVIER ENRIQUE MARIÑO NARVAEZ en calidad de funcionario grupo de lo contencioso administrativo uno grupo contencioso administrativo uno, manifestó que:

“Respecto los hechos de la tutela nos permitimos informar que revisada la base de datos de la SFC con la herramienta Smartsupervision, encontramos el siguiente radicado relacionado con la tutela.

Precisado lo anterior, se explicará el marco normativo, así como el trámite de la queja adelantada mediante la herramienta tecnológica Smartsupervision.

Vale la pena indicar que la entidad vigilada es la obligada legalmente para atender el reclamo presentado por el consumidor financiero, mientras que la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de sus funciones de seguimiento y supervisión, verifica que la respuesta que suministre la entidad sea transparente, clara, suficiente, oportuna, de fondo y que resuelva todos los puntos planteados por el consumidor financiero quejoso.

En consecuencia, conviene tener presente que no es posible para esta Superintendencia en sede administrativa de queja, solicitar o requerir que la entidad financiera vigilada resuelve en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor financiero, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio financiero, aunado a que la obligación Conviene igualmente resaltar que la Superintendencia Financiera de Colombia tiene funciones de supervisión para actuar sobre los mecanismos de atención y resolución de quejas de las entidades vigiladas, generando que estos sean idóneos y generen respuestas claras, oportunas y completas e impactando no únicamente a los consumidores que se quejaron ante esta Superintendencia contra una de sus vigiladas, sino a todos los quejosos del sistema Financiero.

Es importante precisar que, mediante el trámite de una queja o reclamo, esta Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces de la república, así como de la Delegatura para funciones Jurisdiccionales de la SFC en ejercicio de la acción de protección al consumidor consagrada en el artículo 57 y siguientes de la ley 1480 de 2011.

En conclusión: (i) quien debe atender las reclamaciones son las entidades vigiladas, causantes del posible daño dado que son estas quienes tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero;(ii)Es función de la SFC verificar que la respuesta que suministre la entidad sea transparente, clara, suficiente, oportuna, de fondo y que resuelva todos los puntos planteados por el consumidor financiero quejoso, independientemente de la favorabilidad de la respuesta hacia el consumidor(iii) que el impacto de las funciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el bienestar de los consumidores financieros se amplifica al ejercer sus funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero dentro de las entidades vigiladas, así como sobre la efectividad de los mecanismos de atención y resolución de quejas dispuestas por ellas.

Por lo expuesto en precedencia solicitamos al Despacho se DESVINCULE y NIEGUE la presente solicitud de amparo en lo que respecta a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA”.

IV.- CONSIDERACIONES

1.- Este despacho es competente para asumir y definir el trámite constitucional iniciado por la accionante.

2.- El problema jurídico que se somete a consideración del despacho estriba en determinar si existe o no vulneración del derecho fundamental de la parte accionante, a cargo de la parte accionada.

3.- La acción de tutela ha sido concebida, como un procedimiento preferente y sumario para la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en los casos que determine la ley.

Así las cosas, la efectividad de la acción, reside en la posibilidad de que el juez si observa que en realidad existe la vulneración o la amenaza de derechos fundamentales de quien solicita protección, imparta una orden encaminada a la defensa actual de la garantía constitucional afectada.

V.- MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

La Corte Constitucional ha expresado que: *“El derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como “aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos 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.”* Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad (...)”¹

El derecho fundamental de petición

En relación con el sentido y alcance del derecho de petición, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha trazado algunas reglas básicas acerca de la procedencia y efectividad de esa garantía fundamental:

El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es

¹ Sentencia T- 883-2013

distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder y ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.²

Como lo ha manifestado la Corte Constitucional, el derecho de petición es un derecho fundamental, cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas³.

Término establecido en la normatividad para contestar derecho de petición.

Frente a este punto, es importante resaltar que la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición determinó que:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

*2. **Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.***

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. (Resaltado propio)

Así las cosas, atendiendo a que el Derecho de petición es de carácter fundamental, la carencia de respuesta de fondo y **oportuna**, puede conllevar a la intervención del juez constitucional en virtud del ejercicio de la acción de tutela. En ese sentido, la respuesta deberá generarse dentro del término legal establecido y deberá notificarse en debida forma al peticionario.

² Sentencia T-511 de 2010

Sentencia T-200/13 - El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que el orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado. Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante el orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

Carencia actual del objeto por hecho superado.

La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.

Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte Constitucional ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos 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.

Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir. Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro, y lo único que procede es el resarcimiento del daño causado por la vulneración del derecho fundamental.

Habeas data

Al respecto, la jurisprudencia patria tiene por sentado que “como derecho autónomo, tiene el habeas data un objeto protegido concreto: el poder de control que el titular de la información puede ejercer sobre quién (y cómo) administra la información que le concierne. En este sentido el habeas data en su dimensión subjetiva faculta al sujeto concernido a conocer, actualizar, rectificar, autorizar, incluir, excluir, etc., su información personal cuando ésta es objeto de administración en una base de datos. A su vez, como garantía, tiene el habeas data la función específica de proteger, mediante la vigilancia del cumplimiento de las reglas y principios de la administración de datos, los derechos y libertades que dependen de (o que pueden ser afectados por) una administración de datos personales deficiente”. (Sentencia T – 020 de 2014 y SU-458 de 2012).

Igualmente, en lo que refiere a la relación de dicho derecho con el derecho a la intimidad, ha señalado que “el derecho a la intimidad comprende la información reservada, la privada y la semiprivada. Además, (...) respecto de cada una de ellas existe un interés jurídicamente protegido, que se traduce en la posibilidad de oponerse absolutamente a la búsqueda, divulgación y uso de la información (información reservada) o en la necesidad de que tales actividades estén precedidas de una autorización judicial (información privada) o administrativa (información semiprivada)”. (Sentencia T- 114 de 2018).

Siguiendo este planteamiento, se adiciona que “a propósito de lo anterior, debe traerse a colación que la Ley 1581 de 2012 reguló lo relacionado con el tratamiento de datos personales. Entre sus principios orientadores está el de confidencialidad, en cuya virtud las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en el mencionado cuerpo normativo”. “Efectivamente, la mencionada ley estatutaria delimitó el concepto de datos sensibles como aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos”. (Sentencia T – 114 de 2008).

Perjuicio irremediable como requisito de procedencia de la acción constitucional.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha establecido a través de la Sentencia T- 041 de 2013, la reiteración a tener en cuenta para para la configuración efectiva de un perjuicio irremediable, planteando entre sus lineamientos los siguientes:

*“...El artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela es el mecanismo idóneo para reclamar la protección de los derechos fundamentales cuando estos se encuentren amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares. Sin embargo, esta sólo resulta procedente cuando no existan o se han agotado todos los mecanismos judiciales que resultan efectivos para la protección de los derechos fundamentales, **a no ser que se demuestre la ocurrencia de un perjuicio irremediable, caso en el cual procederá como mecanismo transitorio**⁴. Lo anterior, con el fin de evitar que este mecanismo, que es excepcional, se convierta en principal.*

*... Ahora bien, frente a la protección de los derechos fundamentales que pudieran verse amenazados o vulnerados por actos emitidos por la administración, **la Corte ha considerado que por regla general la acción de tutela no es el mecanismo efectivo sino que la competencia se encuentra radicada en la jurisdicción contencioso administrativa**; sin embargo, ha sido considerada procedente de manera excepcional cuando se den las siguientes condiciones: (i) que no se trate de actos de contenido general, impersonal y abstracto, por expresa prohibición del artículo 6, numeral 5, del Decreto 2591 de 1991⁵; y (ii) **que el demandante logre probar la existencia de un perjuicio irremediable para obtener el amparo constitucional**⁶.*

*... Frente a la condición referida a la ocurrencia de un perjuicio irremediable, la Corte ha considerado necesario determinar la presencia concurrente de varios elementos: (i) **la inminencia del daño**, es decir, que se trate de una amenaza que está por suceder prontamente, entendiendo por amenaza no la simple posibilidad de lesión, sino la probabilidad de sufrir un mal irreparable y grave de forma injustificada; (ii) **la gravedad**, esto es, que el daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona sea de gran intensidad; (iii) **la urgencia**, que exige la adopción de medidas prontas o inmediatas para conjurar la amenaza, y (iv) **la imposterabilidad** de la tutela, que implica acreditar la necesidad de recurrir al amparo como mecanismo expedito y necesario para la protección de los derechos fundamentales⁷*

*Además de los elementos configurativos del perjuicio irremediable citados anteriormente, la Corte ha exigido que para que proceda la tutela como mecanismo de defensa transitorio, **el perjuicio se encuentre probado en el proceso**, puesto que el juez de tutela no está en capacidad de estructurar, concebir, imaginar o proyectar, por sí mismo, el contexto fáctico en el que ha tenido ocurrencia el presunto daño irreparable⁸. En suma, no basta con la afirmación de que un derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable; sino que es necesario, que el afectado “explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión”⁹....” Negritas y subrayas fuera del texto original.*

Con los anteriores fundamentos legales y jurisprudenciales estudiados entra el Despacho a resolver el caso en concreto.

4 Artículo 86, inciso 3° Constitución Política y en el Decreto 2591 artículo 6°-1° el cual establece la subsidiariedad como causal de improcedencia de la tutela.

5 Artículo 6°. causales de improcedencia de la tutela.

(...)

5. Cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto.

6 Sentencia SU-713 de 2006.

7 Sentencias T-225/1993, T-436/2007, T-016/2008, T-1238/ 2008 y T-273/2009, entre otras.

8 Sobre el tema se pueden consultar, entre otras, las Sentencias SU-995/1999, T-1155/2000 y T-290/2005.

9 Sentencias T-449/ 1998, T-1068/2000, T-290/2005, T-1059/2005, T-407/2005, T-467/2006, T-1067/2007, T-472/2008, T-104/2009 y T-273/ 2009 entre otras.

VI.- CASO CONCRETO

La señora GLORIA CRISTINA MARTINEZ ANDRADE acude a la acción de tutela para que se le protejan sus derechos fundamentales al habeas data y petición los que considera vulnerados por el BANCO DE OCCIDENTE, toda vez que asegura que el accionado no ha dado respuesta a las peticiones presentadas de forma clara y precisa, aunado a lo anterior solicita que se le retire de las centrales de riesgo para que otro banco realice compra de cartera, asimismo solicita que se le ordene al banco imponer una cuota fija para todos los meses y adicionalmente que “ *Se llame al orden disciplinario financiero a las entidades BANCO DE OCCIDENTE, para que alineen sus cobros y eviten estar realizando POSICION DOMINANTE frente al consumidor /usuario/cliente de dicha entidad financiera*”.

Por su lado la entidad accionada BANCO DE OCCIDENTE, manifiesta que adjuntan la respuesta enviada al buzón del accionante, así como soporte de envío por correo electrónico dando contestación a todas y cada una de las solicitudes. Así mismo indican que el núcleo esencial del Derecho de Petición es responder de fondo la petición, aún a pesar de que este no satisfaga el interés de quien realiza la petición. Por otra parte, manifestaron que los abonos realizados han ingresado correctamente a la obligación, debido a lo cual, el Banco radico el trámite de terminación del proceso ejecutivo el día 27 de marzo del presente año ante el Juzgado 6 Civil del Circuito de Cali, y a la fecha se encuentra en trámite, teniendo en cuenta que es un proceso externo. Frente a la solicitud de reestructuración de la obligación en cuestión, le indicaron donde debía comunicarse para brindarle la información al respecto y finalmente respecto a la actualización ante los operadores de información (DATACRÉDITO- CIFIN), la obligación registra al día, sin embargo dicho reporte ante las Centrales de Riesgo es acorde y actualizado según comportamiento de pago de la obligación y en cuanto la solicitud de expedir paz y salvo le indicaron que no es procedente puesto que, este se emite cuando el crédito se encuentra saldado en su totalidad.

Ahora bien, frente al derecho de petición vulnerado es anotar que en trámite de la presente acción constitucional se recibió respuesta por parte de la entidad accionada BANCO DE OCCIDENTE S.A., donde manifestó que mediante correo electrónico del día 26 de junio de 2023, procedió a dar respuesta al derecho de petición presentado por el accionante así:

[Respuesta Derecho de Peticion.pdf](#)

Ahora bien, la mencionada respuesta data del 26 de junio de 2023 y fue remitida al correo electrónico quesoslavictoriasas@hotmail.com, tal como se indica a continuación:

Asunto: Cordial saludo, tenemos lista la respuesta de su PQRS No. 13649488
Fecha: lunes, 26 de junio de 2023 17:34
De: "Defensoría del Consumidor Financiero" <defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co>
Para: quesoslavictoriasas@hotmail.com
Último Evento: Entregado
Fecha último evento: lunes, 26 de junio de 2023 17:34
Adjuntos: 13649488.zip

Así las cosas, revisemos la naturaleza jurídica del derecho de petición, consagrado en el art. 23 de la Constitución Política y ahora elevado a Ley estatutaria mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual es considerado básicamente como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes y a las organizaciones e instituciones privadas y obtener de éstas una pronta y completa respuesta sobre el particular.

Dicha Ley potencializa la protección de este derecho fundamental, determinando entre otras cosas que ninguna entidad privada- sea organización o institución- podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y multas por parte de las autoridades competentes.

En relación con el contenido y alcance de dicho derecho la Corte ha explicado que es un derecho fundamental y que su contenido esencial comprende varios elementos, a saber: la posibilidad de acudir ante la administración y organizaciones privadas para elevar solicitudes y recibir respuesta que debe ser oportuna, de fondo y comunicada al peticionario.

En sentencia C-510 de 2004, la Corte expresó, con reiteración de su propia jurisprudencia:

“Es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. En este sentido ha precisado que mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; su contenido esencial comprende los siguientes elementos: a.-) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b.-) La respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c.-) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d.-) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario con independencia de que su sentido sea positivo o negativo”.

Así mismo se ha indicado por la Corte que la respuesta a un derecho de petición, 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 peticionario; ES EFECTIVA, si soluciona el caso que se plantea; y ES CONGRUENTE, si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta. Por consiguiente, se perfecciona este derecho cuando la persona obtiene por parte de la entidad demandada una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable a su petición.

Ahora bien, es de indicar que la parte accionada allegó respuesta de fecha 26 de junio de 2023, frente a la solicitud radicada por la accionante.

Con todo es claro que con las pruebas arrimadas al plenario y revisada la contestación emitida por la entidad accionada se perfecciona la figura jurídica del hecho superado porque la respuesta fue de fondo y debidamente notificada, por lo que, a la luz de la jurisprudencia constitucional estudiada, surge innecesario el amparo reclamado, por cuanto han cesado las conductas endilgadas como fundamento de este, de donde aflora que las situaciones que amenazaban la vulneración de derechos ya no son actuales y que la acción carece de interés jurídico por el evidente hecho superado.

Ahora bien, respecto al derecho fundamental de habeas data es de manifestarle a la accionante que la tutela no se encuentra llamada a prosperar, teniendo en cuenta que si bien el derecho al habeas data (involucrado en este asunto) comprende una garantía que permite a su titular exigir el cumplimiento de las reglas establecidas para el tratamiento de

datos, y entra en consonancia con el derecho a la intimidad, lo cierto es que no emerge del plenario que se hayan transgredido tales prerrogativas.

Lo anterior, en razón a que, de las pruebas aportadas al plenario no se evidencia vulneración al referido derecho fundamental de la accionante, pues si bien solicita la eliminación de reporte negativo de las centrales de riesgo, la misma no es posible toda vez que según lo manifestado por CIFIN S.A.S. (TransUnion®), la mora en la que incurrió la accionante es de 150 días y el reporte negativo consistente en el doble de tiempo de la mora y hasta 4 años. Sin embargo y teniendo que el BANCO DE OCCIDENTE indica que la accionante se encuentra al día en sus obligaciones, reporto dicha información a las centrales de riesgo pues dicha información es acorde y actualizada según comportamiento de pago de la obligación.

Así las cosas, es importante señalar lo manifestado por la H. Corte constitucional sentencia T- 883 del 2013, en la que indicó:

“(…) Esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. En ese sentido, ha dicho la Corte: “(…) los datos que se conservan en la base de información, pero se no desconocen el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social del sujeto afectado. Luego, si el ciudadano o la persona jurídica, no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y si así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, 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 pueden 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 un ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales.”

De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

(…) Del otro lado, y en lo que hace a la necesidad de que la información haya sido recabada de forma legal, la jurisprudencia constitucional ha establecido que es necesario que el titular de la información haya autorizado expresamente a la entidad fuente para reportar estos datos a la central de riesgos, autorización que debe ser previa, libre, expresa, constar por escrito y provenir del titular de la información. Ella, según lo ha dicho esta Corte, “constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato. (...) (subrayado fuera del texto).

En atención a lo anterior, y considerando que en el presente caso no se demuestra tal perjuicio respecto al dato negativo informado a los operadores de la información y que el mismo se ajuste a los parámetros previamente señalados, cuya inminencia haga viable la acción constitucional, la acción de tutela se declarara improcedente, pues existen medios judiciales de protección ordinarios al alcance de la parte actora que erijan las pretensiones

encaminadas a su cometido, y que conllevan a concluir que no es éste el juez competente para dirimir tal controversia.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Noveno de Ejecución Civil Municipal de Cali, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de La Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto como consecuencia de que la presunta vulneración objeto de esta acción de tutela ya cesó, toda vez que la entidad accionada dio contestación a la petición elevada por la accionante de conformidad a la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: NEGAR por IMPROCEDENTE el amparo del derecho fundamental de habeas data, invocado por la accionante GLORIA CRISTINA MARTINEZ ANDRADE, por las razones indicadas en este proveído.

TERCERO: NOTIFÍQUESE a las partes por el medio más expedito. No obstante, ante la eventual imposibilidad de enterar a las partes o a terceros interesados en las resultas de la presente acción constitucional, sùrtase dicho trámite por AVISO el que deberá fijarse en la página web de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de esta ciudad.

CUARTO: De no ser impugnado el presente fallo, se dispone ENVIAR la presente acción de tutela a la HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión, en cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 32 del decreto 2591 e1991.

QUINTO: Una vez consultada en SIICOR la exclusión de la presente tutela, por secretaria archívese.

NOTIFÍQUESE

ANGELA MARIA ESTUPIÑÁN ARAUJO
JUEZ