Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO VEINTISÉIS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., diecisiete (17) de septiembre de dos mil veinte (2020).

Acción de Tutela No. 2020-0431.
Sentencia de Primera Instancia

Accionante: Sandra Patricia Campo Gómez.
Accionada: Banco AV Villas S.A.

Surtido el trámite de rigor, siendo competente esta sede judicial para conocer de la presente acción pública, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991, en concordancia con los Decretos 1382 de 2000, 1834 de 2015 y 1983 de 2017, procede el Juzgado a decidir la acción de tutela de la referencia.

Antecedentes.

1. La señora **Sandra Patricia Campo Gómez** formuló acción constitucional conforme lo reglado en el artículo 86 del Constitución Política de Colombia, en contra de **Banco AV Villas S.A.** por considerar que vulnerados sus derechos fundamentales de petición, igualdad, habeas data, vida digna, buen nombre y mínimo vital, con base en los hechos que se expresan a continuación:

1.1. Debido a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno Nacional, se comunicó con la entidad accionada para conocer los alivios financieros ofertados por esta entidad, en especial, la obligación contenida en su tarjeta de crédito dado que sobre ésta se aplicaba una tasa preferencial. En respuesta a su petición, se le informó que dicho beneficio no le era aplicable, pero le ofrecieron no pagar la cuota de ese mes y que las restantes le quedarían más bajas, y como lo planteado le resultaba benéfico, decidió acogerse a lo ofrecido.

1.2. Pese a lo anterior, al momento en que se le realizó la consignación de su salario en la cuenta de ahorros, éste le fue descontado para el pago de su tarjeta de crédito de la que ya había obtenido la refinanciación, dejándolo sin el sustento propio y el de su hija, situación que le ocasionó una serie de perjuicios, entre ellos, acceder a los créditos del sector real y endeudarse con terceros para lograr su sostenimiento.

1.3. Por lo anterior, se comunicó directamente con la accionada y le presentó varias peticiones, con el fin de arreglar la situación, pero pese a las varias promesas que en tal sentido le fueron hechas, el 16 de abril pasado le realizaron un nuevo descuento sobre su nómina, obligándolo a presentar una nueva reclamación con la que pidió la devolución de los dineros, o que se dejara todo retroactivo, esto es, que no se le aplicara un nuevo interés; sin embargo, pese a que le prometieron que los dineros descontados le serían devueltos, no se cumplió nada de lo prometido.

1.4. Como los valores descontados con débito automático no se veían reflejados en sus extractos bancarios, el 30 de junio le presentó una nueva reclamación, por cuanto ello le generaba una baja calificación en las centrales de información, vulnerándosele su derecho al habeas data, pero no recibió solución alguna a la problemática presentada; el 17 de julio siguiente, presentó un nuevo requerimiento, debido a que los pagos seguían sin reflejarse en sus extractos y pese a que le informaron que el 27 de agosto le otorgarían una respuesta, ello no ha ocurrido, además, cuando quiso

adquirir una nueva obligación para con otra entidad financiera, éste le fue negado, aduciendo que se encontraba reportada en las Centrales de Riesgo con dos productos crediticios (2 tarjetas de crédito), por un valor que ocupa su capacidad de endeudamiento, situación que considera como vulneratoria de sus derechos fundamentales y los del consumidor financiero, afectándose también el mínimo vital y la vida digna.

2. Con base en lo anterior, solicitó que se ordene al **Banco AV Villas S.A. i)** disminuir la cuota de interés, **ii)** hacer un reporte correcto ante las Centrales de Riesgo, y vuelva retroactivamente la obligación al estado en que se encontraba, esto es, que se mantenga la cuota preferencial aplicando los pagos realizados generando un estado actual de la obligación con la tasa de interés inicialmente pactada, **iii)** otorgar una respuesta de fondo a lo solicitado en un término no mayor a las 24 horas, **iv)** remitir un extracto actualizado de su crédito, indicando los valores aplicados, las tasas, los descuentos, pagos y en general, cualquier movimiento del crédito, **v)** expedir un certificado indicando que el interés se mantendrá a la tasa preferencial que tenía antes de los inconvenientes ocasionados y, **vi)** realizar las correcciones a que haya lugar ante las centrales de información.

3. Admitida la acción el 7 de septiembre pasado, se dispuso notificar a la accionada y vincular a la sociedad **Experian Colombia S.A. (Datacrédito),** la **Central de Información Financiera -Cifin S.A.S.-** en adelante **TransUnión** y la **Superintendencia Financiera** a quienes se requirió, para que en el término de un (1) día ejercieran su derecho de defensa y contradicción.

3.1. El **Banco AV Villas S.A.** informó que no hay lugar a tutelar ningunos de los derechos supuestamente vulnerados, y se debe declarar improcedente la tutela por carencia actual de objeto, teniendo en cuenta que el pasado 9 de septiembre, 12 de agosto y 7 de julio de 2020, dio respuesta clara y de fondo a las peticiones de la señora Campo Gómez, emitiéndolas a la dirección electrónica adrianha144@gmail.com, amén de señalar, que las discusiones atinentes a pretensiones dinerarias son de competencia exclusiva de la jurisdicción ordinaria y no del trámite de tutela.

3.2. La **Central de Información Financiera -Cifin S.A.S.-** hoy **TransUnión®** exigió que se deniegue la acción de tutela, porque no aparece acreditado que haya vulnerado los derechos fundamentales de la accionante, por no hacer parte de la relación contractual existente entre la fuente y el titular de la información; en esa medida, no es responsable del dato que le es reportado por la fuente, máxime si no le es posible modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente. Agregó que la accionante no presenta reportes negativos generados por el Banco AV Villas y menos aún, puede ser responsable de la calificación financiera que en tal sentido le haya generado la entidad accionada.

3.3. **Experian Computec S.A. –Datacrédito-** también solicitó que se deniegue la acción de tutela, porque el dato negativo objeto de reclamación no consta en el reporte financiero de la accionante, amén de señalar que tampoco tiene conocimiento del motivo por el cual el **Banco AV Villas** no le ha otorgado una respuesta clara y de fondo al derecho de petición presentado por aquella.

3.4. La **Superintendencia Financiera** también pidió su desvinculación del trámite de tutela por indebida representación en la causa por pasiva por no ser responsable directo de la vulneración de los derechos que se reclaman como vulnerados a la accionante.

4. Verificado lo anterior, procede el Despacho a resolver la presente acción constitucional, previas las siguientes,

Consideraciones.

1. El problema jurídico a resolver dentro de la presente acción constitucional se sintetiza en determinar si la sociedad **Banco AV Villas S.A.**, desconoció los derechos fundamentales de petición, la igualdad, habeas data, vida digna, buen nombre y al mínimo vital, de la accionante, **i)** al haberla reportado negativamente a las centrales de información con dos productos financieros (tarjetas de Crédito), **ii)** no haberle otorgado respuesta a los derechos de petición presentados en el presente año, **iii)** descontarle de su salario los dineros destinados a cubrir lo adeudado en sus tarjetas de crédito.

2. Para resolver tal situación, memórese, en lo ateniente al derecho fundamental de petición, que el mismo se encuentra contemplado como una garantía fundamental a la luz del artículo 23 de la Carta Política, el cual reza que *"…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…*", precepto cuyo núcleo esencial acorde a la jurisprudencia constitucional *"radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada*..."[1], de allí que la efectividad del derecho fundamental de petición implica el derecho de toda persona a presentar solicitudes ante las autoridades correspondientes y a recibir una respuesta oportuna, es decir, dentro del término legal establecido; así como el derecho a que dicha respuesta sea de fondo, lo que significa que la misma debe ser suficiente, efectiva y congruente respecto de las pretensiones formuladas.

Adicionalmente, la Corte Constitucional ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, se presentan tres situaciones: "*1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3.* ***Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente***" (se resalta)[2].

3. Ahora bien, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y "*se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", reglamenta en su capítulo III éste derecho para el caso de **particulares que no actúan como autoridad**, estableciendo en su artículo 32 que "*Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, 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* (reglas generales del Derecho de petición ante autoridades)".

Así pues, la citada ley también establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser

[1] En Sentencia T-249 de 2001, (MP. José Gregorio Hernández Galindo) expuso "(i) 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; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible(…); (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares(…); (vii) 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 distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa (…); (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; (…) y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado".

[2] T-332/15.

presentada verbalmente (subraya el Despacho), por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma.

Por último, debe indicarse que el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que "***toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*** *(…) Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*" (Se resalta).

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. De ahí que le asista a la accionada el deber de respuesta para con la peticionaria.

4. Sentado lo anterior y descendiendo al caso que atañe a este Juzgado, se estima desde ya, que el amparo deprecado por la accionante ha de surgir avante parcialmente, prosperidad que solamente se predicará en lo que al derecho de petición respecta.

En efecto, téngase en cuenta que, que a pesar de que no se aportó prueba alguna que acredite que la accionante le presentó al Banco accionado las solicitudes que dice no le han contestado, ello se presume como cierto, en la medida en que tal situación no fue controvertida o desvirtuada por la entidad convocada, quién al momento de comparecer al proceso informó que respondió esas reclamaciones, los días 9 de septiembre CUR 10509954, 12 de agosto CUR 10454874 y 7 de julio CUR 10225454, todas de 2020, enviándolas al correo electrónicoadrianha144@gmail.com.

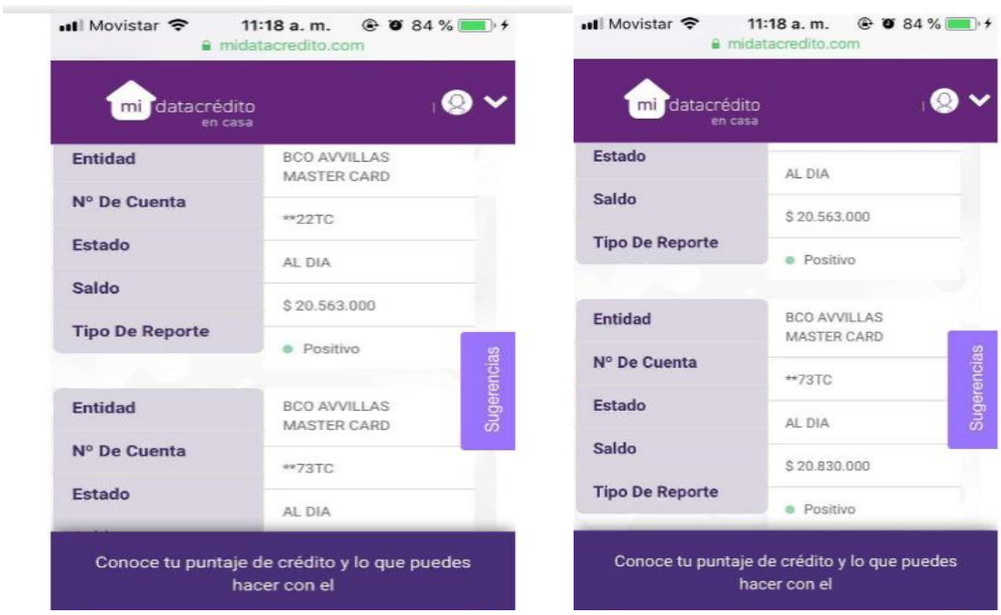
Pues bien, esas respuestas -las que la accionada dice que emitió- no fueron anexadas a la contestación de la demanda, de modo que se permita conocer su contenido, amén de que tampoco hay evidencia física de que fueron notificadas efectivamente a la peticionaria en dirección por ella reportada. Obsérvese que no reposa constancia de recibido por aquella, contexto del que emerge la inexistencia de acervo que permita inferir que la destinataria haya recepcionado la información requerida, certificación que resulta indispensable, pues, se itera, la garantía fundamental en comento demanda además de una respuesta oportuna y de fondo, que la misma sea comunicada en debida forma a la parte interesada, circunstancia fáctica última que no ha sido debidamente acreditada en la presente actuación. No se olvide que el núcleo esencial del derecho de petición se concreta en "(…) recibir una respuesta de fondo, lo que implica", estrictamente, "que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado (…)"[3].

5. De otra parte, en lo que a la figura del habeas data concierne, sobre lo cual la accionante exige la corrección de su información financiera en las centrales de riesgo,

[3] T-667 de 2011, negrillas fuera de texto. En el mismo sentido: T-735 de 2010, T-479 de 2010, T-508 de 2007, T-1130 de 2008, T-435 de 2007, T-274 de 2007, T-694 de 2006 y T-586 de 2006

no se advierte vulneración alguna, porque de las respuestas emitidas por las vinculadas es posible afirmar que ningún dato negativo de la señora Campo se ha reportado por parte de AV Villas.

Más aún, adviértase que en las pruebas que la propia accionante arrimó, se verifica que su "datacrédito en casa" tiene reportes "positivo" y "al día", respecto de las obligaciones con el Banco en mención. Véase el pantallazo de ello:



6. De otro lado, si lo que la accionante pretende es que a través de esta vía se obligue al Banco accionado a que no le siga descontando las deudas que por sus tarjetas de crédito tiene para con aquel, o que le otorgue algún beneficio para el pago de sus obligaciones crediticias, o que le disminuya la cuota de interés, o retrotraiga su estado crediticio para cuando tenía una cuota preferencial, o le aplique la tasa de interés que tenía vigente previo al momento en que se presentaron los inconvenientes, se le recuerda que, por tener dichas pretensiones un contenido económico y/o contractual, la acción de tutela, que es una herramienta subsidiaria, no es la vía idónea para ello[4].

Y no se diga que procede entonces la acción como mecanismo transitorio, pues de los elementos probatorios obrantes en el expediente no se evidencia la presencia de un perjuicio irremediable, porque amén de no haber sido siquiera alegada esa circunstancia por la interesada, tampoco la probó, requisito necesario para acceder al análisis, tal como lo ha dejado por sentado esa misma Corporación en su precedente[5].

7. Colorario de lo dicho, existiendo fundamento constitucional, legal y fáctico para conceder el amparo deprecado frente al derecho de petición, se ordenará al **Banco AV Villas S.A.** que, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, en el lapso de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del enteramiento de esta providencia, proceda a contestar de fondo, en forma clara, completa y congruente a la señora **Sandra Patricia Campo Gómez**, las peticiones que radicó los días 9 de septiembre, 12 de agosto y 7 de julio de 2020, remitiéndole dichas respuestas a la dirección que la demandante suministró para recibir notificaciones en la presente acción constitucional.

---

[4] Sentencia T-900/14

[5] "*La posición que al respecto ha adoptado esta Corporación, reiterada en distintos fallos, no deja duda de que la prueba o acreditación del perjuicio irremediable es requisito fundamental para conceder el amparo. Por ello, ha señalado la Corte que quien promueva la tutela como mecanismo transitorio, no le basta con afirmar que su derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable. Es necesario, además, 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*". Sent. T-436 de 2007.

Decisión

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veintiséis (26) Civil Municipal de Bogotá, D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve

Primero: Conceder el amparo constitucional al derecho de petición de la señora **Sandra Patricia Campo Gómez**.

Segundo: Ordenar al **Banco AV Villas S.A.** que, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, en el lapso de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del enteramiento de esta providencia, conteste de fondo, en forma clara, completa y congruente a la señora **Sandra Patricia Campo Gómez**, las peticiones que radicó los días 9 de septiembre, 12 de agosto y 7 de julio de 2020, remitiéndole dichas respuestas a la dirección que la demandante suministró para recibir notificaciones en la presente acción constitucional.

Tercero: Negar las demás pretensiones, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta sentencia.

Cuarta: Notificar esta decisión a los interesados por el medio más expedito. Líbrense las comunicaciones pertinentes.

Quinto: Remitir la presente actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnado este fallo.

Notifíquese y cúmplase,

MARÍA JOSÉ ÁVILA PAZ
Juez

Rago/