



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Juzgado Veintitrés (23) Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C.

Bogotá D.C., treinta (30) de marzo de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA 110014003023202000240 00

I ASUNTO A TRATAR

Decide el Despacho la **ACCIÓN DE TUTELA** instaurada por **ROCÍO BARRAGÁN ROZO** en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, **DIANA LORENA ALFONSO FORERO** y **BANCO FALABELLA S.A.** y como entes vinculados **DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A.** y **TRANSUNIÓN**.

II ANTECEDENTES

1. Dentro de la relación fáctica que diera origen a la tutela arriba referenciada, se indica por parte de la accionante:

Que es titular de las tarjetas de crédito No. 4126 del BANCO FALABELLA S.A. y No. 9792 del BANCO DAVIVIENDA S.A.; que el veinticinco (25) de agosto de dos mil diecinueve (2019) a las 12:30 M, su vehículo de placas GBT-358, se encontraba estacionado en el parqueadero de la Plaza de las Flores de Corabastos de la ciudad de Bogotá D.C.; que al llegar a su residencia, advirtió del baúl del rodante que no se encontraban su maleta y tampoco su billetera, en la cual portaba su identificación y tarjetas de crédito; que reporto la novedad antes las entidades financieras correspondientes y bloqueó las tarjetas de crédito; que ese mismo día a la 1:00 P.M., también efectuó la denuncia correspondiente bajo el número de radicado 6570273927987397; que posteriormente se acercó a las precitadas entidades financieras, donde le informaron que con sus tarjetas de crédito, el veinticinco (25) de agosto de dos mil diecinueve (2019), se realizaron las siguientes transacciones en el establecimiento de comercio denominado DIANA LORENA ALFONSO FORERO: **a.** con la tarjeta de crédito del BANCO DAVIVIENDA S.A. tres (3) transacciones por un valor total de \$6.600.000.00 M/cte; **b.** con la tarjeta de crédito del BANCO FALABELLA S.A., dos (2) transacciones por un valor total de \$2.790.000.00 M/cte; que presentó ante las entidades financieras accionadas las reclamaciones pertinentes por compras desconocidas; que incoó la denuncia penal respectiva ante la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN; que las reclamaciones radicadas a aquellas le fueron

negadas, bajo el argumento que las validaciones y procedimientos realizados en relación con los pagos aducidos, se ejecutaron conforme a los protocolos establecidos legalmente; que las entidades bancarias accionadas son responsables en las transacciones fraudulentas por no seguir los parámetros establecidos para el efecto y no verificar la identificación del propietario de la tarjeta de crédito; que también lo son por cuanto son los encargados de realizar el pago o abono a la cuenta corriente o de ahorros del establecimiento donde se efectuaron las compras, por no revisar los vauchers y que la firma del documento de identificación coincidiera con el del propietario de la tarjeta, de acuerdo a la signatura consignada en los pagarés y demás documentos de vinculación; que no se aplicaron los protocolos de verificación del pago, a pesar que el mismo día del hurto se bloquearon las tarjetas de crédito.

Que en virtud de ello, se observa que se realizó el pago de esas ventas fraudulentas, a pesar de haberse bloqueado los productos por hurto; que el establecimiento de comercio denominado DIANA LORENA ALFONSO FORERO también es responsable por las transacciones fraudulentas, en tanto no siguió las formalidades de validación, como haber verificado la firma del propietario del producto; que ha sido víctima de una usurpación de identidad; que nunca efectuó las pluricitadas transacciones; que el establecimiento de comercio demandado en tutela, permitió o facilitó dichas operaciones sospechosas en detrimento suyo; que en el BANCO DAVIVIENDA S.A. y BANCO FALABELLA S.A., no adoptaron medidas de control al respecto; que no medio su consentimiento en tales transacciones y, en consecuencia, son existentes e inoponibles a su patrimonio; que citó a audiencia de conciliación a las accionadas, quienes se negaron a acceder a sus pretensiones; que solicitó copia de los contratos de las tarjetas de crédito, del procedimiento de autorización del establecimiento de comercio y de la investigación interna efectuada, a través de derecho de petición presentado a BANCO DAVIVIENDA S.A. el once (11) de febrero de dos mil veinte (2020) y a BANCO FALABELLA S.A. el trece (13) de diciembre de dos mil diecinueve (2019); que a la fecha no ha obtenido respuesta a sus peticiones; que labora en el BANCO DE BOGOTÁ S.A. y cualquier reporte ante las centrales de riesgo pone en riesgo su continuidad en esa entidad, y; que el pago de esas obligaciones implica una disminución en sus ingresos y una afectación a su mínimo vital.

2. Se alegan como derechos fundamentales conculcados

Los enunciados en el escrito de tutela tales como el de petición, al buen nombre, habeas data, a la honra, al trabajo y al mínimo vital, consagrados en la Constitución Política.

3. Actuación surtida

- a. Cumplidos los requisitos de Ley para el efecto, el Despacho admitió a trámite la presente acción mediante auto del diecisiete (17) de marzo de dos mil veinte (2020), oportunidad en la que se vinculó a DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A. y a TRANSUNIÓN, requiriéndoles junto con las accionadas para que se manifestaran sobre los hechos denunciados en este trámite constitucional.
- b. Dentro de la oportunidad legal, la accionada BANCO DAVIVIENDA S.A., se abstuvo de dar respuesta al requerimiento impuesto por el Juzgado, luego, en virtud de esa conducta, habrá de aplicarse la presunción de veracidad de que habla el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991¹.
- c. De otro lado, DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A., indicó que una vez verificada la historia de crédito de la accionante el veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), se constató que aquella no cuenta con reporte financiero que justifique su reclamo; que en consecuencia, se deberá negar la acción constitucional en boga.
- d. Por su parte, BANCO FALABELLA S.A., señaló que tiene una relación contractual con la accionante; que realizó el bloqueo del plástico a ella asignado; que las transacciones deprecadas por la petente cursaron con éxito a través de la CRM de esa entidad de la que es titular; que la señora Barragán ha elevado sendas reclamaciones, las cuales han sido atendidas bajo los mismos argumentos, esto es, que el hurto es una situación exógena y ajena a ese banco y existe configuración causal de daño imputable ante ella; que emitió respuesta al derecho de petición de la accionante el treinta (30) de diciembre de dos mil diecinueve (2019); que a pesar de los esfuerzos en la notificación de la respuesta, se dio alcance al *petitum*, el cual fue enviado el diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2020) a la dirección de correo electrónico; que no existe inmediatez en la reclamación por esta vía; que nos encontramos frente a una carencia actual del objeto y; que no ha vulnerado el derecho de petición que le asiste a la petente.
- e. A su turno, TRANSUNIÓN, adujo en lo medular, que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y la titular de la información; que no hay dato negativo en el reporte censurado por la accionante; que no puede modificar, eliminar actualizar o rectificar la información, sin instrucción previa de la

¹ PRESUNCIÓN DE VERACIDAD. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.

fuente, y; que la petición relacionada en el escrito de tutela no fue presentada a esa entidad.

4. Problema Jurídico

Le compete al Despacho establecer si en el presente caso el BANCO DAVIVIENDA S.A., DIANA LORENA ALFONSO FORERO y el BANCO FALABELLA S.A., han vulnerado los derechos fundamentales alegados por la accionante ROCÍO BARRAGÁN ROZO, tras haber permitido las compras efectuadas el veinticinco (25) de agosto de dos mil diecinueve (2019) con las tarjetas de crédito de su titularidad, otorgadas por las entidades financieras accionadas y que le fueron hurtadas ese mismo día según su dicho. De igual forma, por no haber emitido respuesta a los derechos de petición formulados ante estas, el once (11) de diciembre de dos mil diecinueve (2019) y el veinte (20) de febrero hogño.

Así pues, comentado como se encuentra el trámite dado a la presente acción se procede a emitir la respectiva determinación de fondo, previas las siguientes,

III CONSIDERACIONES

1. En los términos del artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo excepcional para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, frente a la amenaza o violación que pueda derivarse de la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, sin que se constituya como una vía sustitutiva o paralela de los medios ordinarios de defensa que el ordenamiento jurídico establece para la salvaguarda de las garantías constitucionales.

La finalidad de esa acción es lograr que, a falta de vía judicial ordinaria, mediante un trámite preferente y sumario, el juez ante quien se acuda dé una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

La acción pública no constituye un mecanismo adicional ni alternativo a los consagrados en la legislación ordinaria; por el contrario, se trata de un instrumento residual, preferente y sumario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales ante su menoscabo actual o una amenaza inminente por la acción u omisión antijurídica de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos previstos en la ley; y en este orden de

ideas, procede cuando el afectado no dispone de otro medio eficaz de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

2. En relación con el principio de subsidiariedad como requisito de procedencia de la acción de tutela ha señalado la Corte Constitucional: *"circunscribe la procedencia del amparo a tres escenarios: (i) la parte interesada no dispone de otro medio judicial de defensa; (ii) existen otros medios de defensa judicial, pero son ineficaces para proteger derechos fundamentales en el caso particular, o (iii) para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable"*.²

DERECHO DE PETICIÓN

3. El derecho de petición es una prerrogativa especial que establece la Carta Política, consistente en la potestad que tienen los particulares de establecer peticiones respetuosas ante las autoridades o incluso en casos especiales, a otros particulares, con el objeto de obtener la satisfacción de un interés personal o colectivo y exigir que sean contestadas en un término razonable.

El Constituyente le reconoció a este derecho el carácter de fundamental, y esta Corporación, desde sus mismos inicios ha sido enfática en resaltar, en los siguientes términos, su vital importancia para el ordenamiento jurídico: *"el derecho de petición reconocido en el artículo 23 de la Constitución y desarrollado en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 es un derecho fundamental en cabeza de personas naturales y jurídicas cuyo núcleo esencial está compuesto por: (i) la pronta resolución; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la notificación de la respuesta. A su vez, sus elementos estructurales son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal; (iii) el respeto en su formulación; (iv) la informalidad en la petición; (v) la prontitud en la resolución; y (vi) la habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.³

4. Adicionalmente, ha resaltado la doctrina constitucional que éste es exigible de manera inmediata, al no contar con otro mecanismo distinto a la acción de tutela para conseguir su efectiva protección. Al respecto el Alto Tribunal Constitucional ha precisado: *"Respecto de la protección del derecho de petición, esta Corte ha estimado que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un*

² Sentencia T-036 de 2017 Corte Constitucional

³ Sentencia C-007 de 2017 Corte Constitucional

*medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no ocurrió, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional*⁴.

La Corte Constitucional ha reconocido como elementos esenciales de la respuesta al derecho de petición los siguientes: **(i) Prontitud.** Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. **(ii) Resolver de fondo la solicitud.** Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada. **(iii) Notificación.** No basta con la emisión de la respuesta sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado”⁵.

5. El 30 de junio de 2015, se publicó 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”, expedida por el Congreso de la República, regulándose de manera definitiva el derecho de petición ante particulares. Al respecto, la citada norma consagra dos tipos de peticiones ante particulares: (i) la primera, es la posibilidad que tiene cualquier persona para ejercer el derecho de petición con el fin de garantizar sus derechos fundamentales, incluso permite presentar esa solicitud a otra persona natural, pero en los eventos en los que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación respecto de aquella; o cuando la persona natural tiene una función o posición dominante frente al peticionario (art. 32). Y (ii) la segunda, se ocupa de las peticiones formuladas con ocasión de las relaciones entre

⁴ Sentencia T-682 de 2017 Corte Constitucional
⁵ Sentencia T-044 de 2019 Corte Constitucional.

un usuario y la organización privada a la que se dirige la petición (art. 33).

DERECHO AL HABEAS DATA

6. En lo referente al derecho que alega vulnerado el petente, cabe anotar que la Ley 1266 de 2008, que regula el derecho al Habeas Data, contempla en su artículo 4° varios principios que regulan la administración de datos e información, entre los que vale resaltar el de veracidad o calidad de los registros o datos, el cual establece que la información contenida en los registros debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible⁶.

En casos de conflicto entre el derecho a informar que tienen las entidades sobre el manejo de datos de los usuarios del sector financiero, y el derecho a la intimidad, prevalece éste, siempre y cuando la información que se tenga en la base de datos no sea veraz e imparcial.

7. Lo anterior en razón que el núcleo esencial del habeas data está integrado por el derecho a la autodeterminación informática, lo que significa que cada persona es titular y autónoma de la información que en lo referente a su nombre se recoja; de tal suerte que sólo bajo su autorización se puede poner a circular datos que sean de su incumbencia, siempre y cuando, se repite, la información sea veraz⁷.

Con todo, si bien se puede recoger información y darle uso, la misma debe tener una vigencia limitada en el tiempo o contar con un plazo de caducidad. Por tal razón, el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 –Ley de hábeas data-, determinó que esos datos, cuyo contenido hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, *“se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información”*.

8. Adicional y atendiendo al sustento fáctico de la acción constitucional en boga, es del caso memorar lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 que a su tenor literal reza: *“Las fuentes deberán actualizar mensualmente la información suministrada al operador, sin perjuicio de lo dispuesto en el Título III de la presente ley. El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones*

⁶ Sentencia T-176* de 2014.

⁷ Sentencia T- 358 de 2014.

de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes. En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta”.

Al respecto, cumple precisar que la Corte en Sentencia C-1011 de 2008 al examinarse la constitucionalidad del precitado artículo, señaló: “En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concernido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma adeudada y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la mora, a fin que la incorporación del reporte incluya esos motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza, que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución. Empero, debe la Corte acotar que esta instancia de control del dato por parte del titular de la información resulta predicable, no solo de los casos en que pueda acreditarse la ausencia de mora en el pago de la deuda, sino también en aquellos eventos en que lo que se pone en cuestión es la inexistencia de la obligación que da lugar al reporte sobre incumplimiento o la concurrencia de cualquier otro fenómeno extintivo de la misma. En ese sentido, para la Sala es claro que lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 del Proyecto de Ley es apenas un listado enunciativo, en ningún caso una fórmula taxativa, de las distintas causas que puede alegar el titular de la información para oponerse la incorporación del dato sobre incumplimiento en el archivo o banco de datos correspondiente”.

DERECHO AL BUEN NOMBRE Y A LA HONRA

9. En punto a estos dos derechos fundamentales invocados por la petente, los cuales guardan estricta relación, la Corte Constitucional ha señalado: “Esta Corporación no ha hecho una

separación categórica del significado y contenido de los derechos a la honra y al buen nombre, pues los mismos se encuentran en una relación estrecha y la afectación de uno de ellos, por lo general, acarrea una lesión al otro. Bajo este entendido, se ha manifestado que el derecho al buen nombre cobija la reputación, mientras que la honra se estructuraría en torno a la consideración que toda persona merece por su condición de miembro de la especie humana. De otra parte, se ha vinculado el derecho al buen nombre a las actividades desplegadas de forma pública por alguien. Sosteniéndose que el mismo integraría la valoración que el grupo social hace de sus comportamientos públicos. En cambio, el derecho a la honra se ha utilizado para referirse a aspectos más relacionados con la vida privada de las personas y a su valor intrínseco”⁸.

DERECHO AL TRABAJO

10. El derecho fundamental al trabajo constituye el ejercicio de la actividad productiva tanto del empresario como la del trabajador o del servidor público, no está circunscrita exclusivamente al derecho a acceder a un empleo sino que va más allá pues incluye, entre otras, la facultad subjetiva para trabajar en condiciones dignas, para ejercer una labor conforme a los principios mínimos que rigen las relaciones laborales y a obtener la contraprestación acorde con la cantidad y calidad de la labor desempeñada.

Desde el Preámbulo de la Constitución, se enuncia como uno de los objetivos de la expedición de la Constitución de 1991, el asegurar a las personas la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz. En consecuencia, el trabajo es un principio fundante del Estado Social de Derecho, de ahí que desde las primeras decisiones de la Corte Constitucional se ha considerado que *“Cuando el Constituyente de 1991 decidió garantizar un orden político, económico y social justo e hizo del trabajo requisito indispensable del Estado, quiso significar con ello que la materia laboral, en sus diversas manifestaciones, no puede estar ausente en la construcción de la nueva legalidad”*.

La Corte Constitucional ha concebido el derecho fundamental al trabajo con una triple dimensión: *“la jurisprudencia constitucional ha considerado que la naturaleza jurídica del trabajo cuenta con una triple dimensión. En palabras de la Corporación la “lectura del preámbulo y del artículo 1º superior muestra que el trabajo es valor fundante del Estado Social de Derecho, porque es concebido como una directriz que debe orientar tanto las políticas públicas de pleno empleo como las*

⁸ Sentencia T-277 de 2015 Corte Constitucional

medidas legislativas para impulsar las condiciones dignas y justas en el ejercicio de la profesión u oficio. En segundo lugar, el trabajo es un principio rector del ordenamiento jurídico que informa la estructura Social de nuestro Estado y que, al mismo tiempo, limita la libertad de configuración normativa del legislador porque impone un conjunto de reglas mínimas laborales que deben ser respetadas por la ley en todas las circunstancias (artículo 53 superior). Y, en tercer lugar, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Carta, el trabajo es un derecho y un deber social que goza, de una parte, de un núcleo de protección subjetiva e inmediata que le otorga carácter de fundamental y, de otra, de contenidos de desarrollo progresivo como derecho económico y social⁹.

DERECHO AL MÍNIMO VITAL

11. El derecho al mínimo vital ha sido instituido por la jurisprudencia constitucional como *“un derecho fundamental que tiene como característica ser cualitativo, por lo que supone que cada quien viva de acuerdo al estatus adquirido durante su vida. Sin embargo, esto no significa que cualquier variación en los ingresos implique necesariamente una vulneración de este derecho. Por el contrario, existe una carga soportable para cada persona, que es mayor entre mejor haya sido la situación económica de cada quien. Por esto, entre mayor sea el estatus socioeconómico, es más difícil que variaciones económicas afecten el mínimo vital y, por ende, la vida digna”*.

Al respecto ha dicho la Corte Constitucional que el mínimo vital no se agota de manera exclusiva en la posibilidad de gozar de un ambiente en el cual las necesidades de subsistencia biológica se encuentren satisfechas, pues tal derecho *“ha sido definido como “la porción de los ingresos del trabajador o pensionado que están destinados a la financiación de sus necesidades básicas, como son la alimentación, la vivienda, el vestido, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la recreación, la atención en salud, prerrogativas cuya titularidad es indispensable para hacer efectivo el derecho a la dignidad humana, valor fundante del ordenamiento jurídico constitucional”*.¹⁰

CASO EN CONCRETO

12. Una vez expuesto lo anterior y descendido al caso bajo estudio, se advierte que lo pretendido por la accionante ROCIO BARRAGÁN ROZO es que se ordene a las accionadas BANCO DAVIVIENDA S.A. y BANCO FALABELLA S.A., excluyan de sus bases

⁹ Sentencia C-593 de 2014
¹⁰ Sentencia T-678 de 2017

de datos su información negativa y se abstengan de realizar cobro alguno, de las compras fraudulentas efectuadas con sus tarjetas de crédito el veinticinco (25) de agosto de dos mil diecinueve (2019); que comuniquen tal circunstancia a las centrales de riesgo para que excluyan dichas obligaciones, y; que den respuesta a sus derechos de petición.

13. Preciado lo anterior, descendiendo al asunto en estudio, se encuentra probado que la señora ROCIO BARRAGÁN ROZO presentó ante las accionadas BANCO DAVIVIENDA S.A. y BANCO FALABELLA S.A. derechos de petición que datan del once (11) de febrero de dos mil veinte (2020) y trece (13) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), respectivamente, los cuales, a la fecha de presentación de este trámite constitucional no habían sido atendidos conforme los parámetros legales y jurisprudenciales trascritos con anterioridad.

No empece, de la documental allegada por la accionada BANCO FALABELLA S.A., se observa que el derecho de petición que indica la parte actora no ser atendido, lo fue de fondo a través de la comunicación del diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2020).

14. A pesar de tal circunstancia, es imperativo destacar que razón le asiste al demandante en afirmar la insatisfacción del derecho respecto del cual solicita protección constitucional, pues si bien, de la documental arrimada se aprecia la respuesta al derecho de petición aducido por la demandante en tutela, lo cierto es, que no hay elementos de juicio que permitan establecer con certeza que fue realmente recibida por aquella, esto es, que le fue notificada o comunicada tal como lo establece la jurisprudencia en cita, para entender por protegido el derecho de petición, si quiera en cuanto a notificación se trata, pues de los anexos del informe rendido en el decurso del presente trámite constitucional, ello no es posible de ser verificado.

15. Ahora bien, en relación con la accionada BANCO DAVIVIENDA, es palmario que a pesar del requerimiento que este Despacho efectuó para el efecto, el diecisiete (17) de marzo de dos mil veinte (2020), vía correo electrónico, guardó silencio dentro del término para contestar la presente acción constitucional, conducta que la hace acreedora a la sanción contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

16. Desde luego, el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud

y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.¹¹

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de quien es receptor de un derecho de petición no cesa con su simple resolución, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

17. De tal manera que se protegerá el derecho fundamental de petición de la señora **ROCIO BARRAGAN ROZO**, si se tiene en cuenta que *“c) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”*, para lo cual se ordenará en consecuencia al **BANCO FALABELLA S.A.**, por intermedio de quien corresponda, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la fecha de notificación de esta decisión, entere en legal forma al accionante de la respuesta adiada el diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2020), teniendo en cuenta para ello la dirección que aparece en la presente acción como lugar de notificaciones.

18. De igual forma, se ordenará a la accionada **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, para que dentro del mismo término expida la determinación del caso relativa al derecho de petición de fecha once (11) de febrero de dos mil veinte (2020), respecto del cual se ha hecho mención a lo largo de este pronunciamiento y se notifique a la accionante en los términos señalados en el numeral anterior.

Procédase igualmente por parte de las entidades accionadas a remitir al Juzgado copia auténtica de la documental idónea que dé cuenta sobre el cumplimiento de lo anteriormente dispuesto.

¹¹ Sobre el mismo tema la sentencia T-553 de 1994, M. P. José Gregorio Hernández Galindo.

19. Ahora bien, es útil memorar que para que la tutela opere como mecanismo de defensa excepcional en asuntos como los que en esta oportunidad concita la atención del Despacho, ha señalado la Corte Constitucional que: *“no basta con que el accionado sea una entidad del sector financiero. El amparo constitucional procederá únicamente si el juez constitucional, al verificar las circunstancias del caso en concreto, encuentra que (i) el ciudadano no cuenta con medios procesales más eficaces y conducentes para defender sus derechos o (ii) cuando se constata que puede acaecer un perjuicio irremediable o una inminente afectación al mínimo vital de la persona o sus derechos fundamentales tales como la vida, la salud y el mínimo vital”*.¹²

20. Desde esa perspectiva y en lo relativo a proteger los derechos fundamentales de la señora barragán Rozo al trabajo, al habeas data, al buen nombre, a la honra y al mínimo vital, prontamente se advierte que no es dable en el presente asunto acceder al amparo implorado, pues de ninguna forma acreditó la trasgresión de ellos, así como tampoco que haya surgido de las omisiones que se enrostran a las accionadas, y menos se arrimó probanza alguna tendiente a demostrar su dicho, o que tal trasgresión configure un perjuicio irremediable.

Adicional a ello, no debe perderse de vista que la accionante además de contar con mecanismos ordinarios de defensa para ventilar sus pretensiones, de las respuestas de las entidades vinculadas EXPERIAN y TRANSUNION, es palmario que sobre aquella no pesa reporte negativo alguno que justifique su reclamo por esta vía constitucional. De ahí, que tampoco se encuentre probada una transgresión a sus derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre y a la honra.

Mucho menos demostró que, en virtud del sustento fáctico en el que se fincan sus pretensiones, se encuentra amenazado o vulnerado su derecho fundamental al trabajo y, de contera, a su mínimo vital, en tanto ella misma manifestó encontrarse vinculada laboralmente al BANCO BOGOTÁ S.A., y ahora, que su vínculo laboral se encuentre en riesgo por los reportes, tal atestación no cuenta con soporte probatorio alguno, máxime que contrario a sus dichos y como se reitera, no cuenta con reporte negativo ante las centrales de riesgo, luego no es dable endilgar acción y/o omisión a alguna de las entidades financieras que de paso trasgreda sus derechos fundamentales.

¹² Sentencia T-481 de 2017 Corte Constitucional

Por demás, conviene recordar que en copiosa jurisprudencia la Corte Constitucional ha expresado que para efectos de acceder al amparo constitucional como mecanismo transitorio se torna preciso demostrar la irremediabilidad del perjuicio causado pese a existir otros medios de defensa judicial, perjuicio que sólo se configura con la concurrencia de elementos tales como la inminencia del perjuicio y la gravedad o gran intensidad del daño, circunstancias estas que deben acreditarse plenamente¹³, y que desde luego, en el presente caso se encuentran ausentes.

21. Colorario de lo anterior, se negará al amparo constitucional de los derechos fundamentales al trabajo, al habeas data, al buen nombre, a la honra y al mínimo vital denunciados por el accionante, como conculcados y, en consecuencia, sus pretensiones consignadas en los numerales 2 y 3 del escrito de tutela.

22. Finalmente, en cuanto a la accionada DIANA LORENA ALFONSO FORERO y a las vinculadas DATACRÉDITO EXPERIAN Y TRANSUNIÓN, se observa que no han vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante, por lo que se negará la presente acción frente a éstas.

IV. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO VEINTITRÉS (23) CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

V. RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR a la señora **ROCIO BARRAGÁN ROZO** de condiciones civiles conocidas en autos, el Derecho Constitucional Fundamental de Petición conculcado por el accionar de las accionadas **BANCO DAVIVIENDA S.A.** y **BANCO FALABELLA S.A.** y atendiendo para ello las razones anteriormente expuestas.

SEGUNDO: ORDENAR, en consecuencia, a la accionada **BANCO FALABELLA S.A.**, que en un término no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, entere en legal forma al accionante la respuesta de fecha diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2020), teniendo en cuenta para ello la dirección que aparece en la presente acción como lugar de notificaciones.

¹³Corte Constitucional, Sentencia T-712 de 2004, MP: Rodrigo Uprimny Yepes.

TERCERO: ORDENAR a la accionada **BANCO DAVIVIENDA S.A.** para que en un término no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, expida la determinación del caso relativa al derecho de petición de fecha once (11) de febrero de dos mil veinte (2020), respecto del cual se ha hecho mención a lo largo de este pronunciamiento y se notifique al accionante en la dirección indicada para el efecto en el escrito de tutela.

CUARTO: Procédase igualmente por parte de las entidades accionadas a remitir al Juzgado copia auténtica de la documental idónea que dé cuenta sobre el cumplimiento de lo anteriormente dispuesto.

QUINTO: NEGAR la tutela con el fin de proteger los derechos fundamentales al trabajo, al mínimo vital, a la honra, al buen nombre y al habeas data, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

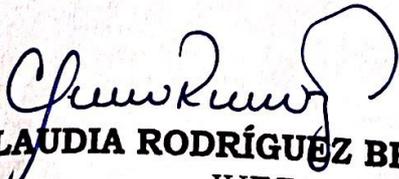
SEXTO: NEGAR las solicitudes contenidas en los numeral 2 y 3 del acápite de pretensiones del escrito de tutela.

SÉPTIMO: NEGAR la tutela en la relación a la accionada **DIANA LORENA ALFONSO FORERO** y las vinculadas **DATACRÉDITO EXPERIAN Y TRANSUNIÓN**, por las razones aducidas en la parte considerativa de esta determinación.

OCTAVO: ORDENAR a la secretaría la expedición de copias de toda la actuación aquí surtida para efectos de un eventual incumplimiento por parte de la entidad accionada.

NOVENO: REMITIR oportunamente el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada oportunamente. Obsérvese por secretaria celosamente lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991¹⁴, relativo la oportuno cumplimiento de la orden contenida en el presente numeral.

CÚMPLASE


CLAUDIA RODRÍGUEZ BELTRÁN
JUEZ

VASF

¹⁴ En ambos casos, dentro de los diez días siguientes a la ejecutoria del fallo de segunda instancia, el juez remitirá el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.