

- **JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO**
Bogotá D.C. Septiembre diecisiete de dos mil veintiuno.

Ref: TUTELA No. 2021-00764 de NUBIA ROCIO PARRA LOZADA contra BANCO DE AHORRO Y VIVIENDA AV VILLAS - BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.

Segunda instancia.

Se procede por el Despacho a decidir sobre la impugnación formulada por la parte accionante contra la decisión del Juzgado 22 Civil Municipal de esta ciudad, de fecha 30 de agosto de 2021. .

ANTECEDENTES :

LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO

La señora NUBIA ROCIO PARRA LOZADA Actuando en causa propia, acude a esta judicatura, para que le sean tutelados sus derechos Fundamentales al HABEAS DATA que considera le están siendo vulnerados por la parte accionada.

Narra la accionante en sus hechos que Desde el año 2018 adquirió con el BANCO DE AHORRO Y VIVIENDA AV VILLAS - BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., crédito hipotecario, tarjeta de crédito MasterCard No.5471420038035126 y cuenta AFP, con un manejo responsable y puntual de las obligaciones adquiridas.

Dice que desde esa época ha tenido un buen manejo como se relaciona en el pago de las mismas, hasta el mes de marzo de 2021, por lo cual el día 5 de marzo de 2021 a través de los medios necesarios informo a la entidad acerca del robo de la tarjeta de crédito y la utilización de la misma para realizar varias compras no autorizadas y que se reajuste el cobro de los mismos.

Señala que ha presentado en varias ocasiones diferentes requerimientos ante la entidad financiera, debido a la utilización indebida de la tarjeta de crédito, configurándose el delito de fraude, que La Entidad Financiera AV VILLAS en respuesta a las mismas, el día 14 de abril de 2021, informo a través de comunicación con número de radicación 11186750, que: "los parámetros de seguridad exigidos para este tipo de operaciones presenciales como son presentación física de la tarjeta, firma, numero de documento de identidad Y en la misma enviaron copia de los comprobantes de pago con los que se

realizaron las compras evidenciándose que el número de cedula que aparece en los comprobantes no corresponde a la suscrita titular, tampoco corresponde la firma, ni el número de contacto utilizado. Respuesta que no cumple con los parámetros establecidos por los entes encargados, debido a que permitieron la utilización de la Tarjeta de crédito sin verificación de la firma y del documento de identidad del cliente para las operaciones monetarias que se realicen con tarjeta de crédito.

Dice que presento un de Derecho de Petición, solicitando el reajuste al pago de la cuota de la Tarjeta de crédito, debido que fue autorizado por la entidad y el no cobro de los intereses generados, al evidenciar que la firma, número de cedula y teléfono de contacto no corresponden a la Titular de la Tarjeta de crédito, por lo tanto, no estaría en la obligación de asumir dichos pagos y en respuesta a ese derecho de petición la Entidad Bancaria AV VILLAS, informa: "(...) De acuerdo con su solicitud radicada el 12 de julio de 2021, en la que manifiesta desconocer compras, El banco procedió a revisar las transacciones que se citan a continuación, las cuales fueron objeto su reclamación: Como resultado de dicho proceso se estableció que la misma no es susceptible de reintegro, toda vez que existió presentación física de la tarjeta, lectura del chip.

Manifiesta que ha presentado requerimientos de manera telefónica a través de los medios asignados, en el que solicita a la entidad la refinanciación de los cobros para realizar el pago de la obligación correspondiente a los pagos por utilización de la tarjeta de crédito que ella realizo, pero no han dado respuesta a dichos requerimientos, tanto así que, es enviado cobro prejurídico a causa del incumplimiento en el pago correspondiente, a través de la entidad AECSA – adscrita al Banco AV VILLAS, causándole inconvenientes en su historia crediticia. Señala Que El día 5 de agosto de 2021, interpuso Acción de protección al consumidor financiero.

Solicita que se amparen sus derechos fundamentales ya invocados y Que se obligue a la entidad BANCO DE AHORRO Y VIVIENDA AV VILLAS - BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., a realizar el reintegro o devolución del valor autorizado de pago los días 3 y 4 de marzo de 2021, en que fue utilizada la Tarjeta de Crédito No.5471420038035126, debido a que esta tarjeta fue robada, dicho robo fue reportado a la entidad bancaria el día 5 de marzo de 2021, por valor de \$7.421.000, debido a que el Banco AV VILLAS.

Que la entidad financiera refinance el cobro de la obligación que se tiene sin que se cobren los intereses por mora.

Admitido el trámite por el Juzgado 22 Civil Municipal mediante providencia de agosto 18 de 2021 se dispuso vincular a la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., a DATACRÉDITO EXPERIAN, a TRANSUNIÓN, una vez notificados dieron respuesta así:

AECSA

Dice que en desarrollo de su objeto social celebro un contrato de prestación de servicios con el Banco AV VILLAS S.A. única y exclusivamente para adelantar los procedimientos de cobro y negociación para la recuperación y/o normalización de un portafolio de créditos dentro del cual se encuentra la obligación No.5471420038035126 en cabeza dela señora NUBIA ROCIO PARRA LOZADA.

Señala que carece de competencia para adelantar procedimientos distintos al cobro de cartera.

BANCO AV VILLAS

Dice que el Banco respondió cada una de las peticiones tal como se demuestra con los anexos, y que en las respuestas Están soportadas en las investigaciones del Banco.

- Negativas a las pretensiones del accionante sí, pero con las razones por las cuales se niega la solicitud de devolución.
- Las transacciones fueron realizadas con los elementos requeridos y necesarios para ello, elementos que deben estar en conservación y custodia del titular Parra Lozada.
- Se le explica cuál fue las transacciones de las compras con tarjeta de crédito presenciales y las seguridades del plástico y las que el Banco aplicó para ello.

Aporto copias de las respuestas emitidas a la accionante.

EXPERIAN COLOMBIA S.A.

Dice que La Ley Estatutaria de Hábeas Data dispone que las fuentes tienen el deber estatutario de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.

Señala que Es cierto por tanto que la accionante registra un dato negativo con una obligación adquirida con BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. Sin embargo, según la información reportada por BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A, la accionante incurrió en mora durante 2 meses, canceló la obligación en **JULIO DE 2021**. Según estos datos, la caducidad del dato negativo se presentará en **NOVIEMBRE DE 2021**.

Que es a BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. y no a EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO a quien corresponde verificar si se trata de un caso de suplantación, realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo a esta entidad EXPERIAN COLOMBIA no es responsable de absolver las peticiones presentadas por la accionante ante la fuente.

CIFIN S.A.S. TRANSUNION

Manifiesta que TransUnion como operador de datos según el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 es quien “recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios”. En tal sentido, la entidad tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello, que la entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información.

Dice que al presentarse la circunstancia de una supuesta suplantación de identidad y/o falsedad personal, la entidad no tiene la competencia para determinar si el hecho es cierto. Así las cosas, resulta jurídicamente imposible para ese operador de información acceder a las pretensiones de la parte accionante.

Señala que frente a la fuente de información **BANCO AV VILLAS** se observan los siguientes datos: □ Obligación No. 5126TC reportada por **BANCO AV VILLAS**, en mora con último vector de comportamiento numérico 3, es decir de 90 a 119 días de mora.

El Juzgado 22 Civil Municipal mediante sentencia de agosto 30 de 2021, Negó el amparo solicitado y contra dicho fallo impugno el accionante.

CONSIDERACIONES:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

Lo arriba anotado significa, que la acción de tutela tiene como finalidad proteger exclusivamente derechos constitucionales fundamentales. Por tanto, no puede ser utilizada para hacer respetar derechos que solo tienen rango legal, ni para hacer cumplir leyes, decretos, actos administrativos o normas de origen inferior. La Corte Constitucional tiene establecido, que éste amparo no es un sistema de justicia paralelo al que ha consagrado el ordenamiento jurídico en vigor.

Del caso Concreto:

Concurre a esta judicatura la señora NUBIA ROCIO PARRA LOZADA para solicitar se Ordene al BANCO DE AHORRO Y VIVIENDA AV VILLAS - BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., a realizar el reintegro o devolución del valor autorizado de pago los días 3 y 4 de marzo de 2021, en que fue utilizada la Tarjeta de Crédito No.5471420038035126, debido a que esta tarjeta fue robada, dicho robo fue reportado a la entidad bancaria el día 5 de marzo de 2021, por valor de \$7.421.000, debido a que el Banco AV VILLAS.

Que la entidad financiera refinance el cobro de la obligación que se tiene sin que se cobren los intereses por mora.

Con respecto a los derechos alegados como vulnerados en esta acción constitucional se tiene: **El derecho fundamental al hábeas data** se encuentra consagrado en el artículo 15 Superior que dispone que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas. Adicionalmente, establece la obligación que tiene el Estado de hacer respetar tales derechos.

La Corte Constitucional consideró que la intimidad personal comprende varias dimensiones, dentro de las cuales se encuentra el hábeas data, que comporta el derecho de las personas a obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos, la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre sí mismo, la facultad de corregirlos, la **divulgación de datos ciertos** y la proscripción de manejar tal información cuando existe una prohibición para hacerlo. En este orden de ideas, la Corte estimó que “(...) *tanto el hábeas data como la intimidad encuentran su razón de ser y su fundamento último en el ámbito de autodeterminación y libertad que el ordenamiento jurídico reconoce al sujeto como condición indispensable para el libre desarrollo de su personalidad y en homenaje justiciero a su dignidad*”

Particularmente, sobre el derecho al hábeas data, el artículo 15 de la Constitución consagra que: ***Todas las personas tienen derecho a su***

intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

De las respuestas dadas por las partes accionadas, y lo pedido en tutela, el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse, ya que en efecto, lo pedido es de carácter económico, y la tutela no fue instituida para fines económicos ni patrimoniales, pues lo solicitado en esta tutela, es materia de ventilarse en otro escenario y no en el constitucional.

Por consiguiente no se cumplió con el requisito de procedibilidad de la tutela como es el **principio de subsidiariedad**, toda vez que el accionante tiene otros mecanismos a los cuales acudir, bien por suplantación, o para la devolución de los dineros, por las compras efectuadas con la tarjeta de crédito hurtada.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 y la reiterada jurisprudencia constitucional sobre la materia, la acción de tutela tiene un carácter residual y subsidiario. Por lo anterior, solo procede como mecanismo de protección definitivo (i) cuando el presunto afectado no disponga de otro medio de defensa judicial; o (ii) cuando existiendo, ese medio carezca de idoneidad o eficacia para proteger de forma adecuada, oportuna e integral los derechos fundamentales invocados, a la luz de las circunstancias del caso concreto.

Por estas razones, el fallo proferido en primera instancia debe confirmarse ya que se encuentra acorde a normas constitucionales y legales y no amerita nulidad ni reparo alguno.

Por lo expuesto, el Juzgado veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE_:

Primero: CONFIRMAR el fallo de tutela proferido por el **JUZGADO VEINTIDOS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA** de fecha 30 de agosto de 2021.

Segundo: Notifíqueseles a las partes el presente fallo por el medio más expedito.

Tercero: Remítase el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión .

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez,

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS.

Firmado Por:

Maria Eugenia Fajardo Casallas

Juez

Civil 027 Escritural

Juzgado De Circuito

Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

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

Código de verificación: **abe34c996af4c312cdc073b52bf11466d16709a92c2c0edf0b8a07f38eb16b03**
Documento generado en 17/09/2021 06:39:46 AM