

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL  
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS  
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**

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

**S E N T E N C I A**

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ contra BANCO AV VILLAS y DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

**ANTECEDENTES**

La señora YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ, identificada con C.C. No. 1.032.362.428 de Bogotá, promovió en **nombre propio**, acción de tutela en contra del BANCO AV VILLAS – DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, para la protección del derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que el día 24 de abril de 2020, envió al correo electrónico [defensoria@sernarojasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasociados.com), del Defensor del Consumidor Financiero del Banco Av Villas, derecho de petición de los soportes que sustentan el reporte ante las centrales de riesgo Datacrédito Experian y Trans Unión Cifin.

Finalmente, indicó que a pesar de haberse sobrepasado el término otorgado por la ley para emitir respuesta a esta clase de peticiones, la parte accionada no ha emitido pronunciamiento, hecho que la perjudica para en sus trámites personales, (fl. 2).

Por lo anterior, **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ordene** al BANCO AV VILLAS - DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, resolver de fondo la solicitud de los soportes que sustentan el reporte ante las centrales de riesgo y el tiempo de permanencia, (fl. 5)

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra del BANCO AV VILLAS y de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (fls. 13 y 14).

## CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, a través de la señora PATRICIA AMELIA ROJAS, en calidad de defensor del consumidor financiero, dando respuesta a la acción de tutela, señaló que la entidad es independiente del Banco AV VILLAS, que no ejerce funciones públicas, de conformidad a las normas que rigen su actividad.

Con relación a la solicitud elevada por la accionante, manifestó que, fue realizada una búsqueda exhaustiva y no se encontró en la base de datos ningún reclamo presentado por la señora YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ contra el BANCO AV VILLAS.

Indicó que, en la revisión realizada, tan solo encontró que la accionante se asocia a un trámite ante la entidad, pero en nombre de un tercero, información de la cual no se brinda información, por tratarse de una persona que no está vinculada este asunto, y en atención a lo dispuesto en el art. 15 de la Constitución Política y en la Ley 1581 de 2012.

Añadió la accionada, que de la documentación objeto de traslado, se observa copia simple de una queja y de su remisión, empero, su calidad no permite establecer que haya sido enviada al canal habilitado por la Defensoría para la radicación de quejas.

Precisó que, en el Decreto 2555 de 2010 se encuentra reglamentado el trámite ante la Defensoría del Consumidor Financiero, y en el cual se expone que la entidad cuenta con el término de 3 días hábiles para emitir acuse de recibo de la queja presentada por el reclamante.

Por lo anterior, la accionada invitó a la petente, a presentar el mensaje original del correo indicado como remitido, en el cual se observe el id mensaje, origen, destino, asuntos y firmas, debiendo para ello, contactarse con su proveedor de servicios.

De otro lado, expresó que de acuerdo con el análisis efectuado a los derechos de la reclamación, se inició el trámite correspondiente y se procedió a requerir al establecimiento bancario, para que brinde a la petente una respuesta conforme a las instrucciones impartidas.

Finalmente refirió que, las actuaciones de la defensoría del consumidor financiero, no han vulnerado los derechos fundamentales de la señora YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ, (fls. 21 a 27).

El **BANCO AV VILLAS**, a través de la doctora LIDIA ESPERANZA RODRÍGUEZ CORREA, en calidad de representante legal para actuaciones

judiciales y extrajudiciales, indicó que fue anexada la respuesta emitida por la entidad el día 16 de julio de 2019, a la solicitud elevada por la accionante, la cual fue enviada al correo electrónico [lek26jjj@hotmail.com](mailto:lek26jjj@hotmail.com).

Señaló que, en la citada respuesta se explicó de manera clara, completa y suficiente, lo reclamado en la petición, y se anexó la constancia de entrega del aviso, previo a reporte negativo ante las centrales de riesgo, así como los extractos que contienen dicha observación.

Manifestó la entidad accionada, que la presente acción de tutela resulta improcedente por carencia actual de objeto, como quiera que su finalidad se encuentra satisfecha, como quiera que ya fue emitida la respuesta al derecho de petición elevado.

De otro lado, refirió que el debido proceso se surtió a cabalidad, por lo que debe descartarse una eventual al habeas data, intimidad y autodeterminación financiera, y aclaró que, la caducidad de los datos es manejada por las centrales de riesgo, a quienes les corresponden dar aplicación a las normas emanadas frente al tema en particular, concretamente, lo dispuesto en el art. 13 de la Ley 1266 de 2008.

Por último, advirtió que la figura del Defensor del Consumidor Financiero es independiente a la entidad financiera, razón por la cual, esta acción de tutela, tan solo le corresponde al banco, (fls. 34 a 36).

## **CONSIDERACIONES**

### **DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

### **DEL PROBLEMA JURÍDICO**

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si el BANCO AV VILLAS y la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, vulneraron el derecho fundamental de petición de la señora YULY

CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ, al no darle respuesta a la solicitud enviada mediante correo electrónico el día 24 de abril de 2020, en la cual reclamó *“el retiro inmediato del REPORTE Y DE LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE AL TIEMPO DE PERMANENCIA en CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA DATACRÉDITO EXPERIAN Y TRANSUNIÓN CIFIN ya que no se ha cumplido con lo estipulado por la ley”*, (fls. 7 y 8).

## **DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral<sup>1</sup>.

## **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

*“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.”*<sup>2</sup>

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>2</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

<sup>3</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.<sup>4</sup>

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.<sup>5</sup>

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

## **DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA**

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el próximo 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta “oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada” a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

---

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

## **DEL CASO EN CONCRETO**

Se advierte entonces, que la señora YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ, acude a este mecanismo de defensa constitucional, para que sea salvaguardado su derecho fundamental de petición, en razón a que el día 24 de abril de 2020, envió vía correo electrónico, solicitud al BANCO AV VILLAS – DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, para que fuera retirado de forma inmediata, el reporte y la sanción del tiempo en permanencia, ante las centrales de información financiera Datacrédito Experian y TransUnión Cifin, (fl. 2).

Para soportar su afirmación, allegó a folios 7 y 8 del expediente, copia del derecho de petición dirigido al BANCO AV VILLAS, el cual fue enviado a la dirección electrónica [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com), el día 24 de abril de 2020, (fls. 7 y 8).

A pesar de lo anterior, la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, al momento de emitir respuesta a la presente acción de tutela, señaló que la entidad es independiente al BANCO AV VILLAS; y con relación al derecho de petición elevado por la accionante, manifestó que, una vez realizada una búsqueda exhaustiva, no se encontró en la base de datos ninguna reclamación a nombre de la señora YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ.

Añadió la defensoría accionada, que resulta inadmisibles presumir la recepción del mensaje enviado por la tutelante, pues de conformidad a lo dispuesto en el art. 20 de la Ley 527 de 1999, *“se considerará que el mensaje de datos no ha sido enviado en tanto que no se haya recepcionado el acuse de recibo”*.

Finalmente manifestó que, de acuerdo con el análisis efectuado a los hechos narrados en la reclamación, se dio acuse de recibo a la accionante, se inició el trámite correspondiente y se requirió al establecimiento bancario, para que brinde una respuesta conforme a las instrucciones impartidas, (fls. 21 a 26).

De otra parte, el BANCO AV VILLAS, en ejercicio de su derecho de defensa, allegó la repuesta emitida el día 16 de julio de 2019 y notificada al correo electrónico [lek26jjj@hotmail.com](mailto:lek26jjj@hotmail.com), mediante la cual según la entidad financiera, se resolvió la petición elevada por la accionante, se brindó una explicación clara, completa y suficiente respecto a lo solicitado, y se anexó la constancia de entrega del aviso previo al reporte negativo ante las centrales de riesgo, así como los extractos que contienen dicha comunicación.

Precisó en la contestación a este asunto, que la figura del Defensor del Consumidor Financiero es independiente al banco, por tal razón, la acción

de tutela tan solo corresponde al banco, (fls. 34 a 36).

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por las partes, debe señalar este Despacho, que de conformidad a lo dispuesto en el art. 17 de la Ley 1328 de 2009, la Defensoría del Consumidor Financiero actúa con independencia de la entidad financiera, y con autonomía para el ejercicio de su cargo.

Una de las funciones encomendadas por Ley a esta institución, es *“Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las **quejas** que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.”*<sup>6</sup> (Negrita fuera de texto).

Según el art. 2° de la Ley 1328 2009, la queja o reclamo se define como, la manifestación de inconformidad del consumidor, puesta en conocimiento del defensor del consumidor financiero, frente a un producto o servicio prestado por una entidad vigilada.

De las documentales aportadas por la accionante, se extrae en primer lugar que, el derecho de petición presuntamente enviado el día 24 de abril de 2020, vía correo electrónico a la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, se encuentra dirigido expresamente al BANCO AV VILLAS, y en segundo lugar, del contenido de la solicitud, no se observa que la señora YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ, eleve queja o reclamo ante el defensor, por el contrario, peticionó a la entidad financiera, el retiro del reporte y de la sanción de las centrales de riesgo Datacrédito y TransUnión, (fls. 7 y 8).

Ahora bien, la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, en la respuesta a la acción de tutela, citó el art. 20 de la Ley 527 de 1999, en el cual se establece lo siguiente:

*“ARTICULO 20. ACUSE DE RECIBO. Si al enviar o antes de enviar un mensaje de datos, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, pero no se ha acordado entre éstos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante:*

**a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o**

**b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.**

---

<sup>6</sup> Lit. B Art. 13 de la Ley 1328 de 2009.

*Si el iniciador ha solicitado o acordado con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, y expresamente aquél ha indicado que los efectos del mensaje de datos estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que el mensaje de datos no ha sido enviado en tanto que no se haya recepcionado el acuse de recibo.” (Negrita fuera de texto)*

A su turno, el art. 21 de la misma normatividad prevé:

*“ARTICULO 21. PRESUNCIÓN DE RECEPCIÓN DE UN MENSAJE DE DATOS. Cuando el iniciador recepcione acuse recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido el mensaje de datos.”*

Así las cosas, la documental aportada por la accionante a folios 7 y 8 del plenario, si bien da cuenta del aparente envío de un derecho de petición a la dirección electrónica [defensoria@sernarojasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasociados.com), ello resulta insuficiente para considerar que la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO recibió el mensaje de datos, pues la petente no refirió siquiera que la entidad dio acuse de recibo de la comunicación, y tampoco aportó soporte que permita concluir, que el mensaje de datos efectivamente se entregó al destinatario.

De manera que, en el presente asunto no es posible imputar a las entidades accionadas, conducta tendiente a vulnerar el derecho fundamental de petición que hoy reclama la tutelante, como quiera que, ningún medio probatorio permite inferir que la solicitud de fecha 24 de abril de 2020, efectivamente haya sido recibida vía correo electrónico por la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, o por el BANCO AV VILLAS.

Por lo anterior, este Despacho ha de tener en cuenta el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-130 de 2014 indicó, que el objeto de la acción de tutela, es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado que permita atribuirle vulneración a las garantías fundamentales del accionante.

Por tal razón, este Despacho **negará por improcedente** la protección del derecho fundamental invocado por la tutelante, al ser inexistente la trasgresión del mismo por parte de las accionadas, pues no existe prueba suficiente que permita inferir, que elevó la petición ante la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, de la cual tiene conocimiento y aún no ha sido resuelta.

Sea del caso señalar que, la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional, no es óbice para que las partes no cumplan las cargas

procesales básicas que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales.

### **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE** la acción de tutela formulada por YULY CAROLINA MALDONADO RODRÍGUEZ contra BANCO AV VILLAS y DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, por lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**TERCERO:** En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 12 PEQUEÑAS CAUSAS LABORAL BOGOTÁ**

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:

**1ea7fddf1cb9c786b26e4f003ca681b6d1161a2b0dee2cbce7ad5ffe7ed2  
8d06**

Documento generado en 30/07/2020 02:00:03 p.m.