

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



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

Bogotá, D.C., trece (13) de junio de dos mil veintidós (2022).

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

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por ARLENIS MILETH PEREZ ZARATE contra SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

**ANTECEDENTES**

La señora ARLENIS MILETH PEREZ ZARATE, identificada con C.C. No. 26.987.483, promovió en **nombre propio**, acción de tutela en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., para obtener la protección de los derechos fundamentales al **debido proceso, intimidad, habeas data y buen nombre**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**<sup>1</sup>:

1. Que el 16 de marzo de 2022, reportó ante la accionada una transacción de su tarjeta de crédito, por más de \$40.000.000, que no realizó.
2. Que el 24 de marzo de la presente anualidad, reportó ante SCOTIABANK COLPATRIA S.A. que, el 16 de ese mes, sobre la 1:30 pm, había sido víctima de suplantación y robo de su tarjeta de crédito terminada en 0030; así mismo, informó, que recibió una llamada del banco, en la cual le indicaron, que se hicieron una serie de transacciones con su tarjeta y por seguridad quedaría bloqueada, que se dirigió a la sede del Centro Comercial Santa Fe, radicó documentos, junto con la tarjeta falsa, y a la fecha no ha recibido respuesta de lo sucedido.
3. Que el 5 de abril de 2022, recibió una respuesta del banco accionado, en la cual se le señalaba, que se iba a investigar el caso, y que el 18 del mismo mes y año, de nuevo recibió otra misiva, en la que se le informaba, que la petición había sido atendida favorablemente y se había reversado el cargo generado “*en la Tarjeta de Crédito Visa Infinite Cencosud No. 414489\*\*\*\*\*0030 con sus respectivos intereses corrientes*”.
4. Que la han estado llamando, hostigando y requiriendo por parte de la entidad bancaria accionada, para que pague la suma de \$60.000.000, con los intereses moratorios a la fecha, situación que la molesta, dado que es madre cabeza de hogar, con una situación económica difícil y sin solvencia para realizar el pago requerido.

---

<sup>1</sup> 01- fls. 1 a 5 pdf

5. Por último, refirió, que el 25 de mayo de 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia le respondió, que el único que debe dar trámite sobre el hurto y la clonación de la tarjeta, es la entidad bancaria accionada.

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección de los derechos fundamentales de petición, debido proceso, derecho a la intimidad, habeas data y buen nombre y, en consecuencia, se **ORDENE** a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., emitir paz y salvo a su nombre, por los \$40.000.000 que fueron hurtados de su tarjeta de crédito sin autorización (01-fol. 5 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., se **VINCULÓ** a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S.- TRANSUNIÓN y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 06 E.E.).

### **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**CIFIN S.A.S. - TRANSUNION** a través de su apoderado general JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, indicó, que, revisó el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios de la accionante, y no observó datos negativos por parte de SCOTIABANK COLPATRIA.

Señaló que, como operador, no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente, y que la petición mencionada en la tutela no fue presentada ante esa entidad, razón por la cual, jurídica y materialmente no pudo lesionar los derechos de la accionante.

Por lo expuesto, solicitó su exoneración y desvinculación de la tutela, e indicó que, en caso de que haya lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la accionante, la orden se dirija únicamente a la fuente de información (08- fls. 2 a 4 pdf).

**EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO** a través de su apoderada JENNIFER JULIETH ROBLES QUEBRAHOLLA, señaló que la Ley Estatutaria de Hábeas Data, dispone que las fuentes tienen el deber estatutario de rectificar la información incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.

Refirió que en el historial de crédito de la accionante expedido el 2 de junio del año en curso, no posee ningún dato de carácter negativo por parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (BCO COLPATRIA).

Manifestó que no tiene capacidad para conocer la veracidad de las afirmaciones de la accionante, puesto que presta un servicio externo a las empresas que corrigen información de las fuentes, por lo que el cargo no está llamado a prosperar, toda vez que no puede modificar el estado de la obligación.

Por lo expuesto, solicitó su desvinculación de la tutela y de manera subsidiaria, denegarla, toda vez que la historia de crédito de la accionante no contiene datos negativos por parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (09- fls. 2 a 5 pdf).

**SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a través de su representante legal CARMENZA EDITH NIÑO ACUÑA, informó que la accionante efectivamente radicó una petición, y pese a las múltiples campañas y publicidad realizada para evitar fraudes y/o suplantaciones, de manera voluntaria la accionante entregó su tarjeta de crédito a un extraño que se presentó como funcionario del banco, quien aparentemente le reemplazó el plástico original por uno falso y realizó múltiples compras.

Señaló que, recibida la reclamación efectuada por la accionante, gestionó la reversión provisional de las transacciones tal y como lo señaló en comunicación del 18 de abril de 2022 y que, para realizar la investigación interna, requiere que la promotora allegue denuncia efectuada ante la Fiscalía General de la Nación, por lo que la requirió los días 24 y 30 de marzo de la presente anualidad, sin que a la fecha la hubiese aportado.

Narró que el 2 de junio de 2022, nuevamente atendió de forma clara, completa y oportuna la petición elevada por la promotora, y cuya respuesta fue remitida a la dirección electrónica señalada en la petición [armil0210@gmail.com](mailto:armil0210@gmail.com). En lo referente al derecho fundamental hábeas data, manifestó, que actualmente ante las centrales de riesgo no existen reportes negativos.

Por lo expuesto, solicitó negar el amparo constitucional por inexistencia de vulneración al derecho de petición por carencia del objeto por hecho superado (10- fls. 5 a 19 pdf).

## **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 la sociedad SCOTIABANK COLPATRIA S.A., vulneró los derechos

fundamentales de petición, debido proceso, habeas data y buen nombre de la señora ARLENIS MILETH PÉREZ ZÁRATE, al no emitir el certificado de paz y salvo por \$40.000.000, que señala fueron hurtados de su tarjeta de crédito sin su autorización.

## **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>2</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>3</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>4</sup>

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>5</sup>

---

<sup>2</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>3</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

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

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>6</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 1° de septiembre de la misma 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.

A pesar de lo anterior, el Decreto en mención precisó que, estas disposiciones no son aplicables a las solicitudes relacionadas con la efectividad de otro derecho fundamental.

No obstante, el Congreso de la República de Colombia en la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, vigente desde el día siguiente de su promulgación, esto es el 18 de mayo de 2022, dispuso modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 y derogó, entre otros, el art. 5° de tal disposición normativa, el cual ampliaba los términos para atender las peticiones elevadas por las partes.

---

<sup>6</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

## **DEL DERECHO AL HABEAS DATA**

Con respecto al derecho al habeas data, el cual se encuentra consagrado en el art. 15 de la Constitución Política, la H. Corte Constitucional en sentencia T-238 de 2018 señaló que, todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y corregir la información que conste en bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Adicionalmente, la citada Corporación en sentencia T-414 de 1992, determinó frente al derecho a la protección de datos personales, que se encuentra ligado al derecho a la intimidad, pues solo el individuo está facultado para divulgar su información personal.

Ahora, no puede pasarse por alto que en principio el Congreso de la República, a través de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, reguló el derecho al habeas data pero de manera limitada, pues tan solo cobijó a la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio. No obstante, el Legislativo a través de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de manera general estableció los principios a que están sujetos los datos en Colombia, entre los que se encuentran la veracidad de los registros, seguridad, confidencialidad, finalidad, entre otros.

## **DE LOS DERECHOS A LA HONRA Y AL BUEN NOMBRE**

Con relación al derecho a la honra, el art. 21 de la Constitución Política prevé que el mismo es inviolable y es deber del Estado en virtud del art. 2 de la misma norma, proteger a todas las personas en su vida, honra, y demás derechos.

En cuanto al derecho al buen nombre, la H. Corte Constitucional en sentencia C-489 de 2002 lo definió como *“la reputación, o el concepto que de una persona tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de **expresiones ofensivas o injuriosas** o informaciones falsas o tendenciosas”* (Negrita fuera de texto).

De manera que, los derechos fundamentales a la honra y al buen nombre se ven vulnerados i) cuando se divulga información relacionada con la intimidad de las personas, y que no debe ser conocida en ningún caso por terceros, o ii) cuando se propaga información falsa que perjudica la moral de la persona.

## **DEL DERECHO AL DEBIDO PROCESO**

El art. 29 de la Constitución Política, prevé que el debido proceso debe ser garantizado tanto en actuaciones judiciales como en administrativas. Se ha indicado además que, las personas deben tener acceso a las decisiones que los afectan, así como intervenir en ellas de manera igualitaria y transparente, con el fin de salvaguardar sus intereses y derechos.

En sentencia T-623 de 2017, la H. Corte Constitucional ha establecido el alcance del derecho al debido proceso, señalando que el mismo también

resulta exigible frente a relaciones entre particulares, específicamente en aquellos casos donde el accionado es un organismo o un sujeto con la potestad de imponer sanciones.

### **DEL CASO EN CONCRETO**

Efectuadas las anteriores consideraciones, este Despacho ha de señalar que, se relevará de efectuar pronunciamiento frente al derecho fundamental al debido proceso, pues a pesar de que se solicitó su protección, de los hechos de la acción de tutela y de las pretensiones formuladas, se observa que lo perseguido por la accionante a través de este mecanismo judicial, es que SCOTIABANK COLPATRIA S.A., expida el paz y salvo sobre los \$40.000.000 que fueron hurtados de su tarjeta de crédito sin su autorización.

Claro lo anterior, se advierte entonces, que la señora ARLENIS MILETH PEREZ ZARATE, acude a este mecanismo de defensa constitucional, para que sean salvaguardados sus derechos fundamentales de petición, habeas data y buen nombre, en razón a que presuntamente sufrió un hurto con su tarjeta de crédito, pues realizaron compras por más de \$40.000.000 y la accionada en respuesta a una petición del 18 de abril de 2022, le señaló que la petición del Consumidor Financiero había sido atendida favorablemente, y reversarían el cargo generado en la Tarjeta de Crédito con sus respectivos intereses corrientes, por lo que solicita se le expida el paz y salvo (01-ff. 11 pdf).

Así mismo, allegó otra misiva de la accionada, fechada 18 de abril de 2022, a través de la cual se le informó, que las compras no reconocidas habían sido reversadas de manera provisional (01- fl. 12 y 13 pdf).

Por su parte, la accionada SCOTIABANK COLPATRIA S.A., indicó que no vulneró los derechos fundamentales de la promotora, puesto que atendió la petición elevada, mediante la cual solicitaba validación, verificación y cancelación de la tarjeta, pues a través de la documental del 2 de junio de 2022, le señaló, que no estaban completos los documentos, al faltar la tipología de la denuncia, por lo que para dar continuidad a la investigación, requería que allegará la denuncia formal ante la Fiscalía General de la Nación, el soporte de destrucción del plástico anterior (original) y la bolsa de entrega del plástico presuntamente falso (10- fls. 21 a 23 pdf).

Así mismo, el banco accionado allegó constancia, que la referida respuesta fue remitida y entregada a las direcciones electrónicas [armil0210@gmail.com](mailto:armil0210@gmail.com) y [asesoriasjuridicasempresas@gmail.com](mailto:asesoriasjuridicasempresas@gmail.com); siendo esta última la registrada en la acción de tutela (10-fls. 26 a 29 pdf).

Por otra parte, la accionada señaló, que no vulneró el derecho fundamental de hábeas data de la accionante, toda vez que ante las centrales de riesgo no existe ningún reporte negativo (10- fl. 13 pdf); información que coincide con lo señalado por las operadoras de información EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S.- TRANSUNIÓN, toda vez que al rendir

informe confirmaron que ARLENIS MILETH PEREZ ZARATE no cuenta con reporte negativo.

Así entonces y teniendo en cuenta la documental allegada al plenario por las partes, para este Despacho, no se acreditó vulneración a los derechos fundamentales alegados por la promotora, toda vez que, en primer lugar, no se evidenció ninguna petición elevada a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. en la que la accionante hubiese pedido el paz y salvo por los \$40.000.000 que señala, fueron hurtados de su tarjeta de crédito sin su autorización.

En segundo lugar, y como consecuencia de lo enunciado en párrafo anterior, no se agotó el requisito de procedibilidad establecido por la Corte Constitucional en la sentencia T-833 de 2013, respecto a la protección de sus derechos fundamentales de habeas data y buen nombre.

Lo anterior, porque el num. 6° art. 42 del Decreto 2591 de 1991, dispone que la acción de tutela procede contra acciones u omisiones de los particulares, *“Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho **la solicitud en ejercicio del hábeas data**, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución.”*

Y, en gracia de discusión, en el presente asunto, no sería posible imputar a la parte accionada, conducta tendiente a vulnerar los derechos fundamentales de habeas data y buen nombre que hoy reclama la tutelante, puesto que dentro del historial crediticio de ARLENIS MILETH PEREZ ZARATE, no se conoció que estuviera reportada negativamente ante EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S.-TRANSUNIÓN.

En tercer lugar, si bien la accionante elevó una petición y solicitó su amparo, porque así lo aceptó el banco accionado, lo cierto es que no allegó prueba de la solicitud que dirigió a la accionada, y contrario a ello, SCOTIABANK COLPATRIA S.A. allegó prueba de que el 2 de junio envió una respuesta en la que le señaló que frente a la *única* solicitud de que se validara, verificara y cancelara la tarjeta, se requería la denuncia formal ante la Fiscalía General de la Nación, además de otros documentos que debía allegar.

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 de los derechos fundamentales invocados por el tutelante, al ser inexistente la trasgresión de estos por parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

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.

Como consecuencia de lo anterior, se **desvinculará** de esta acción constitucional a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S.- TRANSUNIÓN, pues de los hechos y pretensiones de la acción de tutela, no se observa que haya incurrido en acción u omisión, que hubiese vulnerado los derechos fundamentales invocados por la parte accionante.

### **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 la señora ARLENIS MILETH PEREZ ZARATE contra SCOTIABANK COLPATRIA S.A., 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 con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

**TERCERO: DESVINCULAR** a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO y CIFIN S.A.S.- TRANSUNIÓN, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

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

**CÚMPLASE.**

Firmado Por:

Deicy Johanna Valero Ortiz  
Juez  
Juzgado Pequeñas Causas  
Laborales 012

**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: **4e6e740747c317e82a88fb7ac1f0a2a5f45c752cb253d7d93995e3230a3fd04a**

Documento generado en 13/06/2022 07:22:16 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**