



JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D. C., dieciocho (18) de junio de dos mil veintiuno (2021).

REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 11001400300520210046900
CÓDIGO DE TRÁMITE ASIGNADO: TUT374438
ACCIONANTE: LINA ELIZABETH SCHROEDER MALDONADO
ACCIONADA: BANCO DAVIVIENDA S.A

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez realizado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1. HECHOS:

La accionante manifiesta que el 6 de mayo de 2021 formuló un derecho de petición a la accionada.

Destaca que no se ha dado respuesta a su solicitud, ya habiéndose superado el término consagrado en el artículo 15 de la ley 1581 de 2011, vulnerando de esa forma su derecho fundamental al habeas data y debido proceso.

2. LA PETICIÓN

Solicitó se ampare su derecho fundamental de *petición* y, en consecuencia, se ordene a la accionada “*dé respuesta satisfactoria a la petición hecha por mí, a la entidad el día 06 DE MAYO DE 2021...*”.

II. SINTESIS PROCESAL:

Recibida la acción de tutela, se admitió por auto de fecha 2 de junio de 2021, y de ella se corrió traslado a la accionada, otorgando un plazo de dos (2) días para que brindara una respuesta al amparo.

BANCO DAVIVIENDA S.A

Dio contestación a la acción constitucional, oponiéndose y solicitando se niegue el amparo. Afirmó que la petición del accionante se resolvió de fondo, de forma clara y congruente, el día 8 de junio de 2021, respuesta que fue “*emitida mediante comunicado dirigido a la dirección electrónica indicada por el accionante asesorespyo@gmail.com*”.

Informa que “*en relación al reporte negativo en centrales de riesgo, es preciso indicar que el Banco Davivienda trasladó la obligación a la sociedad Inversionista Casa de Cobranzas Beta el pasado 27 de junio de 2019, por lo anterior, tal y como se evidencia en los certificados de reporte adjuntos, no fue Banco Davivienda quien realizó el reporte negativo*”.

Dado que la entidad accionada no ha vulnerado derecho fundamental alguno, solicitó negar la acción constitucional por carencia actual de objeto.

CONSIDERACIONES:

1.- LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

2. El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “*a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015*” (Sentencia T 058 de 2018)

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo

pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada).

2.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

*“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, **instituciones financieras** o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(...)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

3.- La ley 1561 de 2012 -Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales- en su artículo 15 contempla que el titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esa ley, “podrán **presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: 1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. (...) **En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo”.

4. En ese orden, formulada una solicitud-reclamo por un titular al encargado del tratamiento del dato, el mismo se rige por las reglas atrás señaladas, de modo tal, que si a quien se ha realizado el reclamo no es el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. En caso contrario, esto es, si es el competente, deberá dar respuesta en un término máximo de 15 días hábiles.

5.- CASO CONCRETO

1. En el caso que se analiza, la promotora solicitó que a través de este mecanismo se ordenara a la entidad financiera accionada “*dé respuesta satisfactoria a la petición hecha (...) a la entidad el día 06 DE MAYO DE 2021...*”.

Conforme las pruebas obrantes en el proceso, aparece que la promotora en solicitud realizada el 6 de mayo del corriente, pidió a la convocada “*Primero: Solicito que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envió a las centrales de riesgo la información con relación al primer vector negativo. Nada exime a la peticionada de su obligación de responder por la calidad de los datos suministrados al operador, pues en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos (cfr. art. 3 Ley 1266 de 2008). Segundo: Solicito respetuosamente la comunicación previa y que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia. Tercero: Solicito respetuosamente la entidad que me envíe el archivo COMPLETO de MODIFICACIONES EN LÍNEA donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación en mención. Este archivo no contiene información de otros usuarios y negarlo bajo este argumento es una forma clara de evadir la responsabilidad de responder de fondo este derecho de petición*”.

La entidad accionada con la respuesta que brindó a la acción de amparo, allegó comunicación del pasado 8 de junio de 2021, notificada a la dirección electrónica informada por la quejosa en su solicitud, en donde le informó que “*Encontramos que usted manejaba con nuestra entidad el crédito fijo No. ****8163 por valor de \$28.289.429,91 asignado el día 15 de marzo 2017. Ahora bien, su producto alcanza una mora superior a los 180 días, razón por la cual, Davivienda dentro de la facultad que tiene para ceder y/o vender la cartera a terceros, **cedió la obligación referida a la casa de cobranzas BETA, el día 27 de junio 2019.** Así las cosas, para todo tipo de consulta, trámites, modificaciones y/o solicitudes debe dirigirse a la casa de cobranzas BETA*”, indicándole a reglón seguido que “*Por lo anterior, **se realizó el traslado de su petición a la casa de cobranzas para que sea está firma quien se pronuncie de fondo** frente a cada una de sus solicitudes.*”

Adjuntamos la comunicación”. Así mismo, le comunicó que “1. Dado que la obligación fue cedida a la casa de cobranzas BETA, no es posible suministrar la documentación solicitada, puesto que no se encuentran registros ante los Operadores de Información Financiera por parte de Banco Davivienda. 2. Respecto a la notificación acerca del reporte negativo requerida por el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, informamos que el Banco incluyó dicha notificación en los extractos de los productos a cargo de nuestros clientes, mediante el siguiente párrafo: “... si su obligación se encuentra en mora, Davivienda realizará el reporte a las centrales de riesgo pasados 20 días calendario a partir de la fecha de envío de esta comunicación. Evite un reporte negativo (Art. 12, Ley 1266 de 2008)” Página 2 de 2 Para este caso particular, mientras la obligación estuvo a cargo del Banco el extracto del producto se registra como enviado al correo electrónico lina.schroederm@etb.com.co. Adjunto a esta comunicación encontrará el extracto donde se notifica de la entrada en mora. 3. Respecto a la copia de los registros de los Operadores de Información mensual, le indicamos que la información que tiene el Banco de los clientes está protegida bajo la reserva bancaria. La información que la fuente de Información (Banco Davivienda) comparte a los Operadores (DataCrédito y Cifin) se enmarca en los parámetros establecidos por la ley 1266 de 2008 la cual únicamente es utilizada para los fines descritos en dicha ley. Así mismo, precisamos que la información remitida se transfiere de forma masiva y en línea, razón por la cual no se puede atender de manera favorable su petición de remitirle copia de dichos registros. 4. Le comunicamos que nos encontramos cumpliendo con la información solicitada, con las políticas las cuales exigen los Operadores de Información Financiera y bajo la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. 5. Esta comunicación es remitida sin ningún tipo de encriptación y tal como lo solicita en su solicitud”; respuesta en donde se resuelve cada uno de los cuestionamientos realizados por la quejosa en su solicitud.

En ese orden, si bien la respuesta a la demandante lo fue por fuera del término legal, lo cierto es que, en la hora actual, es clara la existencia de una carencia actual de objeto por hecho superado, en tanto, con las documentales arrimadas por la accionada, se advierte que ésta dio respuesta de fondo a la solicitud y en lo que le asiste competencia.

Así las cosas, tal hecho ocasiona la improcedencia de la protección invocada pues el amparo fue promovido contra Davivienda, con el fin de que se le ordenara dar respuesta a la queja formulada por la promotora el 6 de mayo de 2021, habiéndose ya resuelto tal solicitud.

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

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **LINA ELIZABETH SCHROEDER MALDONADO**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la sentencia no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Carlos Fonseca Cristancho', written over a horizontal line.

**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ**