



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

Bogotá DC., veinticinco (25) de agosto de dos mil veintiuno (2021).-

1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora, contra **BANCO DE BOGOTA** y las vinculadas **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ, ATM SOLUCIONES SAS y FGA FONDO DE GARANTIAS S.A** por la presunta vulneración a los derechos fundamentales de petición, debido proceso y habeas data.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

La señora LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS, interpone acción de tutela, manifestando que el 29 de octubre de 2020, presentó derecho de petición en la entidad accionada, en el que solicitó: “1. *La cancelación definitiva de la tarjeta de crédito 450668*****6594 expedida y que aún no se encuentra a mi disposición.* 2. *Abstenerse a generar cobros por concepto de "Servicio de Fianza Fga".* 3. *Abstenerse a generar cualquier otro tipo de cobro que pudiere desprenderse por la expedición de la citada tarjeta.* 4. *Anular el cobro de facturación efectuado a la fecha.* 5. *Abstenerse a generar cualquier tipo de reporte negativo ante centrales de riesgo, fruto del producto financiero objeto de discusión.”.*

Señala que la accionada de manera irregular en la cual le expidió la tarjeta de crédito mencionada en su petición, existiendo vicios de consentimiento en su emisión, dados en la falta de información y engaño con relación al producto financiero, relacionada con el cobro de un seguro nunca pactado y falta de identidad cierta del producto financiero, así como un deliberado abuso por parte del banco en su posición dominante, enfatizando que no realizó ninguna transacción con el producto financiero.

Indica que el día 30 de noviembre de 2020, presentó queja a la Superintendencia Financiera bajo el radicado No. 2020288275 poniendo en conocimiento la irregularidad de la expedición de la tarjeta, y la ausencia de contestación de la entidad bancaria.

Menciona que de la solicitud remitió copia a la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO de esa misma entidad, y el día 9 de diciembre de 2020, recibió respuesta con radicado DC 131120 – 63531, en el cual se transcribe la respuesta de la Gerente de Soporte Postventa Banca Personas.

Refiere que la demandada, le envía una respuesta ante el reclamo interpuesto ante la Superfinanciera Financiera, suscrito por la Gerente de Soporte Postventa en donde le informan que esa entidad procedió a revesar el cobro de la cuota de manejo de la tarjeta de crédito, y procedió a la cancelación y devolución del dinero cancelado en relación con el seguro, información que fuera ratificada con fecha 12 de enero de 2021, por el Gerente de Soluciones para el Cliente, pero pese estas contestaciones aun se le siguen generando cobros, desconociendo sus actos y actuando de mala fe, por lo cual se ha comunicado, a través de la línea telefónica y a través del correo dispuesto para tal fin, sin obtener solución.

Advierte que recibe cada semana comunicaciones en las cuales se reporta el producto en mora, llamadas de casas de cobranza amenazando con un cobro



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

por vía judicial, a quienes les ha expuesto en repetidas oportunidades la inexistencia de la obligación dado que conforme la respuesta suministrada, el producto se encuentra cancelado, destruido y los conceptos cobrados, **reversados**, por lo que esa entidad omite el acto propio como elemento esencial del debido proceso,

Debido a lo anterior decidió generar la consulta de su historial crediticio evidenciando, que en efecto, a la fecha la accionada ha reportado la mora de la obligación, un crédito de dudoso recaudo, reportando una mora de más de 90 días, por lo con fecha 24 de mayo de 2021, generó una reclamación a DATACREDITO bajo radicado No. 4776893, solicitando la rectificación de la información; sin embargo, la misma el 16 de junio de 2021 ratificó la información objeto de reclamo, sin emitir respuesta o informar referente al reporte en mora.

Considera de ese modo ha agotado todos los medios para solicitar a la accionada rectifique la información y que cese la gestión de cobro, ya que no existe una causa para el mismo, no existe una obligación financiera, no existe una acreencia, y por el contrario, se con abuso de una gestión de cobro, busca un pago que no debe realizar, lo que constituiría un enriquecimiento sin justa causa de efectuarse, obrando de mala fe en sus actos y afectando su derecho fundamental al hábeas data financiero de conformidad con lo expuesto en la sentencia C-1011 de 2008, generándole un gran perjuicio en su historial crediticio.

Por lo anterior solicita el amparo de sus derechos fundamentales y se ordene a la accionada se retire cualquier reporte o referencia negativa, de la obligación derivada de la tarjeta de crédito 450668*****6594, por encontrarla inexistente y en consecuencia se actualice la información, anule el cobro de facturación efectuado a la fecha por derivarse de una obligación inexistente y se abstenga de generar cualquier otro cobro, cese la gestión de cobro prejurídico y jurídico de haberlo adelantado y expida el paz y salvo dada la inexistencia de la obligación.

Anexa como pruebas:

- o Derecho de petición de fecha 29 de octubre de 2020.
- o Radicado de queja instaurada ante la Superfinanciera
- o Respuesta del Defensor del consumidor
- o Comunicaciones de la Entidad Bancaria de fechas 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021.
- o Evidencias de la gestión de cobro adelantando.
- o Extracto a corte de julio 2021.
- o Cobros a través de la red de mensajería WhatsApp.
- o Cobros a través de mensaje de texto a mi línea móvil.
- o Estado actual de reportes de la obligación en Datacrédito
- o Solicitud de rectificación en central de riesgo y ratificación de la accionada.

3. ACTUACIÓN PROCESAL.-

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción. Así mismo, se corrió traslado a las entidades vinculadas SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, TRANSUNIÓN –



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ, ATM SOLUCIONES SAS y FGA FONDO DE GARANTIAS S.A.

3.1. TransUnión – CIFIN S.A.S., a través de su abogado Juan David Pradilla Salazar, informó que revisado el reporte de información financiera, comercial y crediticia el día 12 de agosto de 2021 a las 14:06:39, a nombre de la accionante frente a la entidad BANCO DE BOGOTÁ, registra obligación No.036594 reportada BANCO DE BOGOTÁ en mora con vector de comportamiento 8, es decir 240 y 269 días de mora.

Explica que el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, y según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente.

Solicita se los exonere de responsabilidad y se los desvincule de la acción de tutela, que en el evento en que se considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de información, dado que es la persona y/o entidad y no el operador, la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador, como de hacer la calificación de los usuarios, para el caso en concreto a la accionante refleja calificaciones para el último trimestre, como se evidencia en la imagen:

INFORMACION DETALLADA TRIMESTRE III																
31/03/2021 REPORTADO POR 3 ENTIDADES																
TIPO ENT	NOMBRE ENTIDAD	TIPO ENT	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN CARTERA	TIPO FID	No FIDEICO	MODA CRED	CALIF	TIPO MOR	No DEU	VALOR DEUDAS	PADE	%GAR	TIPO GAR	FECHA AVALUO	CUOTA ESPERADA	% CUMPL
BCO	DE BOGOTÁ	-	-	-	-	COTC	D	M/L	1	191	0.4	0	OSIN	-	0	0
BCO	BANCOLOMBIA	-	-	-	-	COTC	A	M/L	1	0,062	13.1	0	OSIN	-	6,489	100.2
BCO	DAVIVIENDA S.A.	-	-	-	-	COOT	A	M/L	3	29,553	63.7	0	OSIN	-	5,247	92.67
BCO	DAVIVIENDA S.A.	-	-	-	-	COTC	A	M/L	1	10,566	22.8	0	OSIN	-	9,068	96.11

Finalmente, señala que la petición no fue presentada ante esa entidad, como se evidencia de la radicación, y al no existir en sus bases de datos, resulta imposible contestar o que se le exija contestar una petición que no les fue radicada.

Anexa: certificado de existencia y representación.

3.2. EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATA CREDITO, por intermedio de apoderado MIGUEL ANGEL AGUILAR CASTAÑEDA, hace un resumen de los hechos y pretensiones de la acción de tutela e indica que la distinción entre las obligaciones de la fuente y el operador se explica en que es la fuente, y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, es decir, quien actúa como parte en el respectivo contrato. Los operadores de información son terceros ajenos a esa relación contractual.

Indica que esa entidad no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, como tampoco conoce las contingencias a las que está sujeta la respectiva relación comercial y en su calidad de operador de información, no puede tomar decisiones en relación con la disputa que describe el demandante en el escrito de tutela, pues no es parte de la misma y este debe ser resuelto entre las dos partes y en caso de que surja la necesidad de actualizar la información





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

reportada, esa entidad procederá con la mayor diligencia una vez la misma sea notificada por BANCO DE BOGOTA S.A.

Indica que la historia crediticia de la accionante, expedida el 12 de agosto de 2021, muestra la siguiente información:

```
-DUDOSO RECAUDO *TDC BCO DE BOGOTA 202106 450668594 202009 202506 PRINCIPAL
                                ULT 24 -->[DDD4321NN---][-----]
                                25 a 47-->[-----][-----]
ORIG:Normal EST-TIT:Normal                                0275-PORTAL DE L
```

Señala que la obligación adquirida con el BANCO DE BOGOTA S.A. es identificada con el No. 450668594 y se encuentra abierta y reportada con dudoso recaudo, aclarando que esa entidad no puede proceder a su eliminación pues versa sobre una situación actual de impago

Por lo anterior, solicita la desvinculación de esa entidad, pues no puede tomar decisiones en relación con la disputa contractual, además que las fuentes de la información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar a los operadores, quienes además son las encargadas no notificar el reporte negativo, finalmente requiere se deniegue la acción constitucional pues BANCO DE BOGOTA S.A. reportó de conformidad al Artículo 3-B de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 que la obligación mencionada se encuentra impaga y vigente.

Anexa: Folleto de habeas data y Poder.

3.3. La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, a través del Funcionario Grupo Contencioso Administrativo, doctor ALEXANDER CHAVERRA TORRES, informó que una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, se encontró antecedente de queja radicada por la accionante, contra el BANCO DE BOGOTA, bajo el No. 2020288275-000-000 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021, procediendo a remitir radicado No. 2020288275- 001-000 del 1 de diciembre de 2021, para que le ofrecieran una respuesta a la accionante e informó a esta, a través de oficio No. 2020288275-002-000 al correo electrónico lufefe28@hotmail.com, que su queja se había trasladado al banco vigilado.

Indica que de conformidad con el requerimiento la accionada remitió copia de la respuesta ofrecida a la accionante en la cual informa que no es posible actualizar información debido al saldo en mora y esa entidad procedió a emitir respuesta final con oficio 2020288275-008-000 del 22 de abril de 2021, siendo notificada al correo electrónico suministrado por la señora Luisa Fernanda para notificaciones, evidenciando que se ha tramitado la queja promovida por la accionante, dentro de la oportunidad y conforme lo disponen las normas ya mencionadas.

Aclara que el trámite adelantado por esa entidad, no contempla iniciar actuaciones en las que se intervenga directamente, para pronunciarse o dirimir conflictos de naturaleza contractual, señalar responsabilidades o declarar derechos, reembolsos, daños o perjuicios, toda vez en ejercicio de sus funciones administrativas, carece de competencia, pues toda la actividad contractual y las divergencias suscitadas en la ejecución de un contrato, son asuntos de los que conocen de manera privativa a las autoridades jurisdiccionales.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Por lo anterior solicita desvincular a esa entidad dado que no ha vulnerado los derechos fundamentales invocados toda vez que atendieron la queja presentada, en la que se discute un asunto de carácter contractual, existiendo una falta de legitimación en la causa por pasiva.

Anexa: Copia de la solicitud, copia de la comunicación remitida, copia del requerimiento realizado, copia de respuestas suministradas por el Banco Bogotá y copia del certificado de entrega.

3.4. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ, en calidad de Defensor del Consumidor Financiero ALVARO JULIO RODRIGUEZ PEREZ, quien señala que el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, establece que las funciones otorgadas a la Defensoría deberán ejercerse con autonomía e independencia, concluyendo entonces que las quejas presentadas directamente a la entidad crediticia, no son conocidas por esa entidad y no deben ser respondidas por la misma.

Advierte que el procedimiento se encuentra regulado por el Artículo 2.34.2.1.4 del Decreto 2555 de 2010, para la resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros ante esa entidad, se dispone de la siguiente manera: una vez el Defensor acepta como de su competencia una reclamación y da traslado de la misma a la entidad financiera, ésta cuenta con un plazo legal de ocho días hábiles para remitir sus explicaciones al Defensor. Este plazo podrá ampliarse a petición de la entidad y a juicio del Defensor, caso en el cual, el banco deberá informar al cliente las razones en las que sustenta la prórroga. Una vez el Defensor del Consumidor Financiero reciba la respuesta del Banco, procederá a emitir su concepto en un término de ocho días hábiles.

Informa que una vez revisados sus archivos se evidencia que con fecha 11 de noviembre de 2020, la accionante dirigió a esa entidad un correo electrónico, en el cual remitió un derecho de petición de fecha 29 octubre de 2020, dirigido al Banco de Bogotá, dado lo anterior esa defensoría avocó el conocimiento e investigación de los mismos, bajo los términos del Decreto 2555 de 2010 y mediante comunicación de fecha 13 de noviembre de 2020, remitió constancia de aceptación de la queja, dirigiendo al Banco de Bogotá la comunicación con fecha 13/11/2020 y mediante comunicación de fecha 26 de noviembre de 2020, el Banco de Bogotá suministró respuesta al requerimiento y a través de comunicación de fecha 09 de diciembre de 2020, rindió su concepto en relación a la queja presentada enviada a la accionante.

Aclara que el Defensor del Consumidor Financiero no tiene competencia para definir responsabilidades extracontractuales de las entidades, ni para determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley y sus opiniones no son obligatorias o vinculantes para las partes, y que en caso de que sean desfavorables al Consumidor Financiero, éste puede ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes, concluyendo entonces ha solicitado al accionado adelantar las averiguaciones pertinentes a efectos de establecer las razones por las cuales estaría realizando gestión de cobranza a la demandante, por concepto de la tarjeta de crédito objeto de reclamo, y realizando los ajustes a que hubiere lugar.

Pretende la desvinculación de la acción de tutela de conformidad con los argumentos expuestos.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Anexa: comunicación de fecha 9 de diciembre de 2020 del Banco de Bogotá.

3.6. ATM SOLUCIONES SAS, allega respuesta a través de la Representante legal ADRIANA TOVAR MORENO, quien informa que esa entidad es proveedor externo en servicios de gestión y recuperación de obligaciones vencidas para entidades del sector financiero, por lo que posee vigente un contrato de servicios con el Banco de Bogotá.

Indica que a la accionante le han brindado un trato conforme con el mandato de gestión por recuperación, sin tener conocimiento de los antecedentes, en consecuencia, no ha obrado de mala fe ni han pretendido afectar a la accionante, puesto que solo efectuaron las funciones establecidas en el contrato, y dado que la obligación descrita se encuentra activa y vigente al portafolio asignado, sin embargo, dadas estas condiciones, la gestión cesará hasta que el banco les indique que acción debemos ejecutar, enviando toda la información al banco para que ejecute las acciones de revisión y debida respuesta a la señora FERNÁNDEZ CASTELLANOS.

Anexa: certificado de existencia y representación.

3.7. FGA FONDO DE GARANTIAS S.A. por intermedio de su apoderada General JAZMÍN MARÍA PUERTA MEJÍA, indicó que revisado su sistema registra que la accionante aceptó el servicio de fianza otorgado por esa entidad al momento de tomar la tarjeta de crédito con el BANCO DE BOGOTÁ.

Aclara que su representa y el BANCO DE BOGOTÁ son entidades totalmente diferentes e independientes, y por lo tanto, la respuesta solo concierne a la información conocida por FGA, precisando que la se basa en la suscripción de un Convenio de Garantías, mediante el cual, FGA en su calidad de fiador subsidiario, garantiza los créditos que el BANCO DE BOGOTÁ confiere a los usuarios de sus servicios crediticios, en razón del incumplimiento de estos o sus codeudores, como fiador del crédito y luego le puede recobrar al deudor inicial, concluyendo que esa entidad se subrogará legal y parcialmente para ejercer el cobro del valor pagado y por ello, ostentará todos los derechos del acreedor inicial.

Menciona que la accionante por el BANCO DE BOGOTÁ, de manera libre y por medio de firma electrónica, autorizó tal figura en el documento denominado "ANEXO No. 1 AUTORIZACIONES, DECLARACIONES Y GASTOS DE COBRANZA", comprometiéndose además, a pagar el valor de la cobertura más IVA cuyo valor está sujeto a diferentes factores, entre ellos, la clase de crédito solicitado y el perfil de riesgo que presente el tomador del crédito al momento de realizarle el estudio para el desembolso del mismo, siendo este un proceso interno que corresponde únicamente al BANCO DE BOGOTÁ.

De acuerdo a lo establecido en el contrato de garantías celebrado entre FGA y el BANCO DE BOGOTÁ, no hay lugar a devoluciones ni reintegros del valor del servicio de fianza, toda vez que la iniciación de la cobertura se da en el momento de la creación de la tarjeta de crédito, razón por la cual, para FGA no sería oponible el pago anticipado de la obligación porque la aplicación de la garantía no está determinada por el plazo del crédito, sino por la opción de acceder al mismo, de acuerdo con lo anterior, el valor de servicio de fianza es la contraprestación que FGA percibe por asumir con su propio patrimonio, el riesgo futuro de insolvencia del deudor que requiere del esquema de cobertura de crédito. Aclarando que no se trata de un seguro si no que se materializa jurídicamente en un Contrato de Fianza.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Informa que revisado el estado de la garantía otorgada por FGA para respaldar la obligación contraída por la señora LUISA FERNANDA FERNÁNDEZ CASTELLANOS con el BANCO DE BOGOTÁ, esta registra marcada como **“Cancelada – desistimiento”**, ya que el **BANCO DE BOGOTÁ realizó el desistimiento de la operación ante FGA desde el 30 de noviembre de 2020**, razón por la cual, no se cumplieron las condiciones necesarias para que operara el fenómeno de la subrogación, y en razón de ello, la relación de la demandante es directamente con la entidad bancaria.

Señala que esa entidad es un tercero que siempre actúa de buena fe y que no interviene en el otorgamiento de los créditos otorgados por el BANCO DE BOGOTÁ, existiendo una falta de legitimación en la causa por pasiva, sin emitir algún pronunciamiento frente a las pretensiones de la accionante y solicita la desvinculación del presente trámite.

Anexa: el anexo 1 “autorizaciones, declaraciones y gastos de cobranza” y el certificado de existencia y representación.

3.8. Durante el término de traslado, a la entidad accionada **BANCO DE BOGOTÁ**, se le envió el oficio No. 744, de fecha 11 de agosto del año en curso, para que ejerciera derecho de defensa y contradicción que le asiste como sujeto procesal, guardando silencio sobre las pretensiones incoadas por el accionante, como quiera que a la fecha no se allegó respuesta por parte de esa entidad, por medio del correo electrónico, a pesar que este juzgado les dio el tiempo prudencial para dar su respuesta.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-

4.1. Procedencia de la Tutela.-

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

4.2. De la Competencia.-



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por la señora LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS, para solicitar la protección a los derechos de petición, debido proceso y habeas data.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió al BANCO DE BOGOTA por la presunta vulneración a los derechos de petición, debido proceso y habeas data.

4.4. Problema Jurídico.-

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión del **BANCO DE BOGOTA**, al mantener el reporte ante las centrales de riesgo y ejercer acciones de cobro prejurídico a la accionante, pese a haberle informado del retroceso del cobro, vulnera los derechos fundamentales del accionante.

4.5. De los derechos fundamentales.-

4.5.1. Del derecho de petición:

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características¹:

(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable².

¹ Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)

² Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

4.5.2. Procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho al habeas data:

Al respecto la Corte Constitucional, en Sentencia T 883 de 2013, señaló;

“De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”³, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.⁴

Pues bien, en referencia a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información⁵ pueden efectuar consultas o reclamaciones por los datos que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

³ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.

⁴ Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

⁵ El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como “la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley”.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

- (i) **Formular derechos de petición al operador de la información⁶ o a la entidad fuente de la misma⁷, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16); (Negrilla del Despacho)**
- (ii) *Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) **Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:**

“6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga ‘información en discusión judicial’ y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al habeas data, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, “por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, así:

“ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

⁶ En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

⁷ De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

[...] 6. 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.”

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:

“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.⁸

Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.

4.5.3. Presunción de veracidad en materia de tutela

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 dispone:

“... PRESUNCION 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.”

En relación con este principio legal, la Corte Constitucional en sentencia T-825 de 2008, precisó que aquella encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales, como también en la obligatoriedad de las providencias judiciales, que no se pueden desatender sin consecuencias, bien que se dirijan a particulares, ya que deban cumplirlas servidores o entidades públicas.

Asimismo, a partir de tal aserto, ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela, y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las autoridades estatales, en los Artículos 2, 6, 121 e inciso segundo del artículo 123.

De igual forma, la anticipada inferencia de veracidad fue concebida como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o

⁸ Sentencia T-727 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Además, a este mismo asunto se han referido las sentencias T-131 de 1998, M.P. Hernando Herrera Vergara; T-857 de 1999, M.P. Carlos Gaviria Díaz; T-467 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; y T-284 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

particular contra quien se ha interpuesto la demanda de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere informaciones y estas autoridades no las rinden dentro del plazo respectivo, buscando de esa manera que el trámite constitucional siga su curso, sin verse supeditado a la respuesta de las entidades accionadas.

En ese contexto, la máxima autoridad también ha manifestado que:

“cuando la autoridad o el particular no contestan los requerimientos que le hace el juez de instancia, con el fin de que dé contestación a los hechos expuestos en aquella, ni justifica tal omisión, la consecuencia jurídica de esa omisión es la de tenerse por ciertos los hechos contenidos en la solicitud de la tutela. (Subraya el Despacho).

4.6. DEL CASO CONCRETO.

La peticionaria solicitó el amparo de sus derechos fundamentales vulnerado por la entidad accionada, al realizar un reporte negativo de la obligación de la tarjeta de crédito No. 450668*****6594, misma que es inexistente, dada la información suministra por la misma accionada en las comunicaciones de fechas 11 de diciembre de 2021 y 12 enero de 2021, solicitando se actualice la información, y anule el cobro de facturación efectuado a la fecha, cese la gestión de cobro prejurídico y jurídico y expida el paz y salvo dada la inexistencia de la obligación, pues nunca uso la tarjeta de crédito.

La demandante allegó las pruebas para inferir la existencia de una posible vulneración a los derechos fundamentales implorados, por lo tanto, en virtud de lo anterior, este Despacho avocó conocimiento el día 11 de agosto de 2021, corriéndole traslado a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa y contradicción por el término de dos (2) días, a través del oficio No. 744, de fecha 11 de agosto del año en curso al correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, mismo que fue recibido por BANCO DE BOGOTÁ., como consta en el correo electrónico de recibido del día siguiente y posterior requerimiento realizado el día 23 de agosto de 2021, sin que realizara manifestación alguna dentro del término de traslado concedido, ni durante el plazo para emitir la presente decisión, motivo por el cual las afirmaciones hechas por la demandante, previamente sintetizadas, según el mandato del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, se tomarán como ciertas, en aplicación de la presunción de veracidad, cuyo desarrollo jurisprudencial se precisó en acápite previo. Como se tiene a continuación:





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

Notificación que se realizó en el correo electrónico que registra en el registro mercantil como se evidencia en la imagen:



Posteriormente se le realizó requerimiento para garantizarle los derechos sin respuesta.



Respecto a la problemática planteada, necesario determinar la procedencia de la acción de tutela, la cual fue concebida como mecanismo de defensa judicial de los derechos fundamentales, por ello, su utilización es excepcional y su interposición solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos fundamentales, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección, y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación importante e irreversible de las garantías constitucionales, teniendo en cuenta que como medio de defensa expedito y sumario, tiene la vocación para concurrir a la protección oportuna y efectiva de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la intervención urgente del juez de tutela en aras de su protección.

Para establecer si se cumplen tales condiciones, para conjurar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, se hace necesario determinarlos de acuerdo con las pruebas aportadas por la accionante, y las respuestas con sus pruebas allegadas por las entidades durante el traslado a la acción de tutela. De un lado, las aportadas por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, FGA FONDO DE GARANTIA SA, ATM SOLUCIONES SAS, CIFIN Y DATACREDITO, y de otro lado de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, que permiten establecer una serie de contradicciones en la información y actuación que se surtió el BANCO DE BOGOTÁ





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

frente a la accionante, y que pese a haber agotado el procedimiento administrativo ante la misma, obteniendo una supuesta solución a la problemática sobre el producto cuestionado, se continuó en la afectación de los derechos al debido proceso y hábeas data sin justificación alguna por el BANCO DE BOGOTÁ, quien no rindió las explicaciones debidas, siendo la única entidad llamada a responder o dilucidar las irregularidades presentadas.

Por lo anterior, al no existir otro medio idóneo y eficaz para propender por la garantía y efectividad del debido proceso y habeas data, y ante la situación de indefensión en la que se encuentra la accionante, dada la potestad y superioridad de la actuación financiera frente a los hechos cuestionados que están originando un perjuicio irremediable, la única manera urgente de conjurar un daño mayor o indefinido, lo sería a través de la acción de tutela, para la protección de derechos fundamentales.

Además, es pertinente traer a colación el siguiente criterio de autoridad, en sentencia T-167 de 2015:

*“Procede la acción de tutela, en general, contra particulares cuando estos: (i) prestan servicios públicos; (ii) **configuran, respecto de un tercero, una relación de subordinación e indefensión y (iii) han recibido una solicitud en ejercicio del derecho de habeas data, entre otros.**”*

i) Del derecho de petición del 29 de octubre, habeas data y debido proceso.

Con la finalidad de verificar si efectivamente la accionante agotó trámites ante la accionada, se demostró que la accionante adquirió la tarjeta de crédito No. 450668*****6594 con la entidad accionada el 15 de septiembre de 2020, en donde le fue informado que debía cancelar por concepto de garantía, al no tener fiador, la suma de catorce mil pesos (\$14.000COP), que al no usar el cupo de dicho crédito pretendió la devolución del mismo, siendo informada que debía cancelar la suma de ciento setenta y cuatro mil ochocientos once pesos (\$174.811 COP) debido al servicio de Fianza FGA, por lo que la accionante presentó derecho de petición a la demandada, con fecha 29 de octubre de 2020, mismo que fuera tramitado a raíz de las peticiones de intervención por parte de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y ante el DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ.

Es así como la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ, informó la **respuesta dada por el Banco de Bogotá con fecha 26 de noviembre de 2020** suscrita por GINA ROCIO RODRIGUEZ ALEJO, de Requerimientos Prioritarios - Gerencia Soporte Postventa Banca Personas, en la que luego de explicar el producto adquirido por la accionante, y que la fianza FGA para la tarjeta de crédito, es una alianza entre el Fondo de Garantías FGA y el Banco de Bogotá, como cobertura para riesgo de crédito y cumplimiento de las obligaciones que otorga esa entidad bancaria, señaló lo siguiente:

Damos respuesta a su requerimiento de la referencia con fecha 13 de noviembre de 2020, en relación con la queja presentada por el(a) señor(a) Luisa Fernández Castellanos, a esa Defensoría, en los siguientes términos:

Sobre el particular, nos permitimos informar que, de acuerdo con nuestros registros, la señora Luisa Fernández Castellanos, es titular de la tarjeta de crédito VISA Clásica terminada en *****6594, la cual se encuentra en mora.

Seguidamente, en el mismo contenido del comunicado, afirmó:



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Ahora bien, dado que no se ha realizado utilización del cupo y para dar solución de fondo a la reclamación, el Banco autoriza la reversión del cobro de FGA, objeto de reclamo, por valor de \$174.811.00, en la TC ****6594, ajuste que se reflejará en los próximos ocho días hábiles. Así mismo, se realizará la cancelación definitiva del producto, según lo solicitado por la señora Fernández.

Descripción	Fecha Transacción	Fecha Proceso	Plazo Original	Valor Original
SERVICIO DE FIANZA FGA	15/09/2020	16/09/2020	12	174,811

Por último, agradecemos a la señora Fernández por el valioso aporte al darnos a conocer sus comentarios, los cuales serán considerados en la evaluación de nuestros procesos comerciales y de servicio. Así mismo, ofrecemos excusas a la señora Fernández por la percepción de servicio que tuvo. Trabajamos para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

De esta forma damos respuesta a la comunicación de la señora Luisa Fernández Castellanos; cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Indicamos que para efectos de lo previsto en el Decreto 2555 de 2010 y en el artículo 15 de la ley 1328 del 2009, se advierte que el Banco de Bogotá en sus reglamentos no ha previsto que los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante; así mismo, el Banco de Bogotá ha decidido que el pronunciamiento que se emita para el presente caso, no tenga carácter vinculante.

Adicionalmente, el Banco de Bogotá advierte que no está interesado en que en este asunto, el Defensor del Consumidor Financiero, actúe como conciliador.

Atentamente,

GINA ROCIO RODRIGUEZ ALEJO
Requerimientos Prioritarios
Gerencia Soporte Postventa Banca Personas
DC 131120-63531 EXP 14018976
NCHM

Situación que fue comunicada a la accionante, el 9 de diciembre por parte del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO del Banco de Bogotá, y en el concepto rendido, le indicó:

Independientemente de lo anterior, y a efectos de dar solución definitiva a lo objetado por la Señora Fernandez en su reclamación, el banco de Bogota manifiesta: "dado que no se ha realizado utilización del cupo y para dar solución de fondo a la reclamación, el Banco autoriza la reversión del cobro de FGA, objeto de reclamo, por valor de \$174.811.00, en la TC ****6594, ajuste que se reflejará en los próximos ocho días hábiles. Así mismo, se realizará la cancelación definitiva del producto, según lo solicitado por la señora Fernández."

Así mismo, emitió la recomendación al Banco de Bogotá para que informara directamente a la accionante la solución adoptada por la entidad bancaria.

Lo anterior, es consonante y coherente con las pruebas aportadas por la accionante, en las que demuestra que además de la respuesta dada en el Concepto del Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, se emitieron comunicados por el BANCO DE BOGOTÁ dirigidos a la señora LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS, uno de fecha **11 de diciembre de 2020**, en los que se le confirman y le reiteran la cancelación por producto destruido, el "reverso" de cuota de manejo y de seguro, originado de la tarjeta de crédito Visa ****6594, como se puede observar a continuación:



Bogotá D.C., 11 de diciembre de 2020

Señor(a)
LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
lufefe28@hotmail.com

Asunto: Respuesta a su reclamo Superfinanciera **14081513**

Respetado(a) Cliente

Damos respuesta a sus inquietudes planteadas en la queja del 01 de diciembre del presente año, radicada en la Superintendencia Financiera con el número **2020288275-001**, en los siguientes términos:

Al verificar en nuestras bases de datos encontramos que usted es cliente del Banco de Bogotá con los siguientes productos:

No. Producto	Producto	Estado producto aplicativo	Nombre Titular
450668****6594	VISA Clásica	PRODUCTO DESTRUIDO	FERNANDEZ CASTELLANOS, LUISA FERNANDA

Una vez revisada su comunicación, en primer lugar informamos las características y condiciones del producto tarjeta de crédito 450668****6594, los costos y tarifas están debidamente publicadas en la página www.bancodebogota.com así:





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo manifestado por la señora Luisa Fernandez, nos permitimos informar que se validó la tarjeta de crédito Visa 450668***6594, la cual presenta un bloqueo de "Producto Destruido" con fecha 27 de noviembre de 2020.

En relación al cobro de cuota de manejo, el banco procedió con la reversión de \$138.357.00 para la tarjeta de crédito, el cual se verá reflejado bajo concepto "Rever. Cuota de Manejo".

Así mismo, el cobro de Seguro Seg Deud Clásica cargado en la tarjeta de crédito Visa ***6594, le confirmamos que el Banco procedió a remitir a la compañía aseguradora la respectiva cancelación y devolución del valor cobrado por seguro, el cual será aplicado en la tarjeta de crédito según corresponda, dentro de los 15 días hábiles.

Finalmente ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, de igual manera queremos agradecerle su valioso aporte al comunicarnos sus contratiempos, para el Banco es muy importante contar con clientes como usted, confiamos en que podamos continuar brindándole nuestros servicios financieros y nos otorgue el privilegio de seguir contando con usted como cliente.

Con esta respuesta esperamos haber atendido su solicitud. Si requiere información adicional, lo invitamos a comunicarse a nuestra línea telefónica al 3820000 en Bogotá o a la línea 0180000518877, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

OLGA YANIRA OTÁLORA GUERRERO
Gerencia de Soporte Postventa
Banco de Bogotá
NYRC - Exp. 14081513 (2020288275-001)

El otro de fecha **12 de enero de 2021**, en el que el Banco de Bogotá refiere:



Bogotá, 12 de enero de 2021

Señor(a)
Luisa Fernanda Fernandez Castellanos
lufefe28@hotmail.com

Asunto: Respuesta a su solicitud N°. 14069046

Respetado(a) Cliente,

Reciba un cordial saludo del equipo de la Gerencia de Soluciones Para el Cliente del Banco de Bogotá, agradecemos su comunicación. Hemos revisado con detenimiento su solicitud y le informamos lo siguiente:

En el Banco de Bogotá el compromiso primordial es la satisfacción de nuestros clientes y usuarios con los productos y servicios que ofrecemos. Por ello es muy importante para nosotros dar información sobre su solicitud No. 14069046, en los siguientes términos:

Conforme a su requerimiento se procedió a realizar la respectiva verificación en el sistema y se evidencia que de acuerdo a su solicitud bajo el expediente 14081513, el Banco de Bogotá suministró respuesta resolviendo favorablemente su petición. Teniendo en cuenta que su reclamación versa sobre los mismos hechos, nos permitimos reiterar los términos expuestos en la citada respuesta, la cual adjuntamos.

Con esta respuesta esperamos haber atendido su solicitud.

Lo(a) invitamos a calificar nuestra respuesta y solución a este requerimiento, a través de la encuesta disponible en el siguiente enlace <https://bit.ly/2XvUJ32D>

Estamos para servirle, en caso de que tenga alguna duda o sugerencia adicional, le agradecemos que se comuniquen con nosotros de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a nuestra línea telefónica en Bogotá: 382 0000, nuestra línea nacional: 01800 0518877 o nuestra línea de WhatsApp :318 2814679.

<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/buen-manejo-de-tus-pagos>

Atentamente,

En la Defensoría del Consumidor Financiero, la cual podrá contactar al teléfono: 3320032 5, 3397 y 3398 Fax: 3324642 | Dirección: Calle 36 No 7-47 piso 5 en la ciudad de Bogotá, o a través electrónico defensoriadecolfinanciero@bancodebogota.com.co

JAIRO EMILIO GARCIA M.
Gerencia de Soluciones para el Cliente
Banco de Bogotá

De lo anterior, observa que la accionante, acudió a través de petición, para conocer previamente las razones de existencia la obligación, presentando sus inconformidades especialmente en lo que tiene que el cobro realizado por la fianza, respecto de la cual, la entidad en dos ocasiones le contesta haber resuelto la inconformidad de manera favorable, concluyendo en relación con la invocación de los derechos de petición, que le fue resuelto cabalmente y que agotó el procedimiento correspondiente, sin que exista razón para el amparo al derecho de petición del 29 de octubre de 2020, dado que recibió respuesta del Banco de Bogotá y a través del Defensor del Consumidor Financiero de esa entidad.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

Frente a los derechos fundamentales al debido proceso y hábeas data, por el contrario, resulta procedente el amparo constitucional, por cuanto, siendo sucedáneos y asimétricos al derecho de petición, son inexplicables las razones por las que el BANCO DE BOGOTÁ, luego de haber emitido tres comunicados, uno a través del Defensor del Consumidor Financiero y dos dirigidos a la accionante, indican que autorizaba la reversión del cobro del FGA por valor de \$174.811, así como de la cuota de manejo y seguro, por valor de \$138.357, por producto destruido de la TC 450668****6594. Pero, posteriormente, resulta emitiendo otros comunicados, con ocasión a la queja tramitada por la Superintendencia Financiera, anunciando una situación totalmente distinta y procediendo a informar mora y reporte ante las centrales de riesgo CIFIN y DATACREDITO, y de las acciones de cobro por parte de ATM SOLUCIONES SAS, desde junio de 2021, entidad que con ocasión de la presente acción de tutela informó que suspendió cualquier gestión de cobro hasta tanto se aclare por parte del BANCO DE BOGOTÁ, la situación.

Lo anterior, se evidencia con la respuesta dada por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, quien al recibir queja el 30 de noviembre de 2020 de la accionante, la traslada al Banco de Bogotá el 01 de diciembre de 2020, efectuando el requerimiento correspondiente, pero sólo hasta el 22 de abril de 2021, recibe la respuesta de la accionada en la cual se informa:

- De acuerdo con nuestro requerimiento, Banco Bogotá remitió copia de la respuesta ofrecida a la señora Luisa Fernanda (**Anexo 5**), a través de la cual señaló que no es posible actualizar información debido al saldo en mora.
- **Respuesta Final.** Conocida la mencionada respuesta, esta Superintendencia procedió a emitir respuesta final con oficio 2020288275-008-000 del 22 de abril de 2021 (**Anexo 6**) al observar que motivos de inconformidad fueron atendidos por el banco vigilado.

La citada comunicación fue remitida a través del servicio de correo electrónico certificado a la dirección lufefe28@hotmail.com, suministrada por la señora Luisa Fernanda para notificaciones, y en efecto entregada como se observa en el certificado de recepción emitido por la Empresa Nacional de Servicios Postales 4-72 (**Anexo 7**).

Y al revisar el contenido de los comunicados expedidos por el Banco de Bogotá de fechas 5 de febrero y 26 de marzo de 2021, suscritos por JAIRO EMILIO GARCIA, Gerencia de soluciones para el cliente y GINA ROCIO RODRIGUEZ ALEJO, dirigidos a LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS, se informó lo siguiente:

Bogotá, 05 de febrero de 2021

Señor(a)
LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
lufefe28@hotmail.com

Asunto: Respuesta a su Derecho de petición N° 14237342.

Respetado(a) Cliente,

Reciba un cordial saludo del equipo de la Gerencia de Soluciones Para el Cliente del Banco de Bogotá, agradecemos su comunicación. Hemos revisado con detenimiento su solicitud y le informamos lo siguiente:

Al verificar en nuestras bases de datos encontramos que usted es cliente del Banco de Bogotá por la(s) siguiente(s) obligación(es):

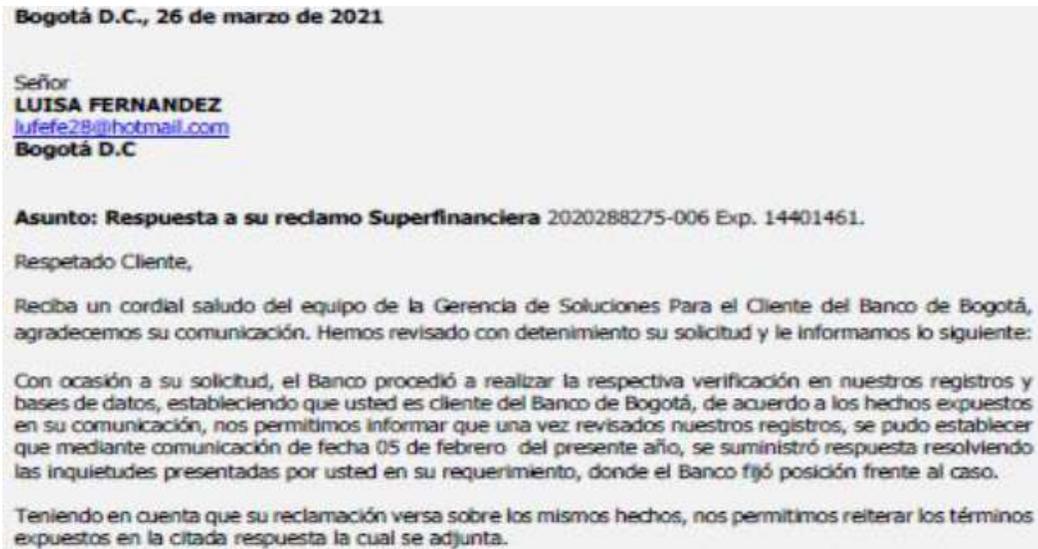
N° de Obligación	Tipo de Obligación	Saldo	Mora
450668****6594	Tarjeta de crédito	\$ 184,787.41	106 días

*Las anteriores sumas son saldos a la fecha, no incluyen gastos, comisión del FNG/FAG ni honorarios de cobranza y se modifican diariamente de conformidad con los intereses causados.

Basados en su solicitud, atentamente informamos que, en virtud de la mora de sus productos con el Banco de Bogotá, no es procedente actualizar el reporte negativo que presenta ante centrales de riesgo.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.



Evidenciando en estos comunicados que no se explica ni justifica la mora, y el concepto del valor que se anuncia en esas condiciones.

Luego, al contrastar las comunicaciones emitidas por la accionada BANCO DE BOGOTÁ, a través de los mismos operadores de Servicio al cliente, del 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021 con las del 5 de febrero y 26 de marzo de 2021, son claramente contradictorias sobre el mismo producto tarjeta de crédito No. 450668*****6594, pues se acreditó con las primeras que dispusieron reversar los valores, por cuota de manejo, seguro y cobertura de fianza FGA, y destruir el producto, mientras con las segundas se informó que generaron mora, iniciaron acciones de cobro y reportaron ante las centrales de riesgo, constituyéndose todo ello, en una flagrante vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso y al hábeas data de la accionante, y desconociendo el principio de confianza que se debe dispensar por parte de las entidades financieras ante los usuarios que actuarán respetando sus derechos y garantías, y que el manejo de los productos se realizan conforme a los lineamientos y reglamentos establecidos en la adquisición como en la cancelación de productos, como ocurre en el caso de la accionante.

Tal situación, se corrobora con la respuesta dada por el FGA FONDO DE GARANTIAS S.A. al informar que “la obligación contraída por la señora LUISA FERNANDA FERNÁNDEZ CASTELLANOS con la demandada, registra marcada como **“Cancelada – desistimiento”**, ya que el BANCO DE BOGOTÁ realizó el desistimiento de la operación **desde el 30 de noviembre de 2020**, razón por la cual, no se cumplieron las condiciones necesarias para que operara el fenómeno de la subrogación, teniendo entonces que la relación de la demandante es directamente con la entidad bancaria”.

Es decir, que surge un elemento de juicio para concluir que efectivamente el cobro por concepto de cobertura de fianza, no existe, y en esa misma línea no podrían existir los demás emolumentos que deriva del producto tarjeta de crédito como el seguro de deuda clásica, el cual fue incluido en el **“reverso y devolución”** que se dispuso en comunicado del 11 de diciembre de 2020, al haber sido cancelado y destruida la tarjeta de crédito.

Por lo anterior, no existe justificación alguna para que se derivaran llamados de cobro y de mora, como lo demostró la accionante para los meses de julio y agosto de 2021, en mensajes de texto y whatsapp, y generado un extracto para el cobro por tarjeta de crédito No. 450668*****6594, a 31 de julio de 2021, por valor de \$220.869, sin explicar el origen del saldo y contrariando de manera evidente las tres respuestas anteriores de fechas 26 de noviembre, 11 de diciembre de 2020 y 12 de



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

enero de 2021, aunado al silencio que guardó, dándose por ciertos todos los hechos cuestionados.

En esas condiciones, el amparo de los derechos invocados es necesario, por cuanto dicha información debe ser aclarada y subsanada por la accionada de manera directa, por ser la fuente de la información, y por ende direccionar los datos correctos ante las centrales de riesgos y ante la entidad de gestión de cobros, dando los directrices que correspondan, con el fin de brindar una solución correcta y efectiva a la accionante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-129 de 2010, señaló:

*“La Ley estatutaria 1266 de 2008, mediante la cual se dictan disposiciones generales relativas al hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial, la financiera, crediticia, comercial y de servicios, señala en su artículo 4º los principios generales que rigen la administración de datos, entre ellos, el de veracidad y calidad de los registros, según el cual la información radicada en los bancos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, **comprobable** y comprensible.*

Según el principio de veracidad, los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca. Por su parte, el principio de integridad impone la obligación a las fuentes de información y a los operadores de suministrar y recopilar datos personales completos, de tal forma que está prohibido el registro y divulgación de información parcial, incompleta o fraccionada⁹.”

Por todo lo anterior es evidente que se afectaron los derechos fundamentales de debido proceso y habeas data, de la señora LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS, por parte del BANCO DE BOGOTA y las vinculadas SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO.

ii) Del derecho de petición del 24 de mayo de 2021.

Dentro del presente trámite se evidencia existe una vulneración a derecho de petición de la señora LUISA FERNANDA FERNÁNDEZ CASTELLANOS, dado que el día 24 de mayo de 2021 con radicado No. 4776893 solicito ante DATA CREDITO la rectificación de historial crediticio, sin obtener respuesta a la fecha.



En ese orden, resulta claro para el Despacho que ni la accionada BANCO DE BOGOTA ni la vinculada EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATA CREDITO han cumplido con los presupuestos previstos en la Ley 1755 de 2015, y jurisprudenciales señalados por la Corte Constitucional frente al derecho de petición, pues la

⁹ Sentencia C-1011 de 2008.





Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

demanda pese a que ha emitido comunicados a la accionante, han sido contradictorias sin ser congruentes con la solicitud, y la vinculada no emitió una respuesta formal ni de fondo, de manera clara y congruente a las pretensiones planteadas por la actora, pues pese a que se dio una respuesta a la acción de tutela, no se acreditó que se hubiera dado una contestación al reclamo del día 24 de mayo de 2021 con radicado No. 4776893 de la plataforma web de esa entidad y notificado a la accionante.

Como consecuencia de lo anterior, se tutelarán los derechos de petición, debido proceso y hábeas data, y se ordenará: al Representante legal del **BANCO DE BOGOTA**, o quien haga sus veces, que en el término de **las 48 horas siguientes a la notificación del presente fallo**, (i) **DE CUMPLIMIENTO** a las respuestas dadas el 26 de noviembre de 2020, el 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021, notificadas a la accionante y al Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, aplicando la reversión de los cobros de Fianza FGA, de cuota de manejo y seguro de deuda básica, por haber afirmado la destrucción del producto tarjeta de crédito No. 450668*****6594, a favor de **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**, (ii) **INFORMAR** a **ATM SOLUCIONES SAS** la reversión de los cobros de cuota de manejo, seguro, y servicio de Fianza FGA, según comunicaciones de fechas 26 de noviembre y 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021, para que se cierre cualquier gestión de cobro a la accionante, y en relación con el producto No. 450668*****6594. (iii) **RECTIFICAR** ante las bases de datos de las centrales de riesgo TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO, la información de mora por el producto tarjeta de crédito No. 450668*****6594 de conformidad con las respuestas emitidas el 26 de noviembre, 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021 y destrucción de producto. (iv) **EXPEDIR EL PAZ Y SALVO** a favor de **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS** respecto de la tarjeta de crédito No. 450668*****6594, por reversión de los cobros de cuota de manejo, seguro y servicio de Fianza FGA y destrucción del producto, informado mediante comunicaciones de fechas 26 de noviembre, 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021. En todo caso, sin que **sobrepasen el término de 5 días hábiles del otorgado para el cumplimiento**, e informar al juzgado su materialización.

En cuanto a la petición del 24 de mayo de 2021, de la que no se acreditó la emisión de respuesta integral conforme a los parámetros de la Ley 1755 de 2015, a la señora **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS** se ordenará al Representante legal del **EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO**, o quien haga sus veces, que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación del presente fallo, (i) **EMITA RESPUESTA**, completa, de fondo, clara, precisa y congruente con la solicitud invocada en el derecho de petición de fecha 24 de mayo de 2021 con radicado No. 4776893 y la respuesta completa debe ser notificada al accionante al correo electrónico lufefe28@hotmail.com, (ii) **RECTIFICAR** de manera inmediata el historial crediticio de la señora **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**, una vez sea informado por la fuente de la información, esto es del BANCO DE BOGOTA, e informar al juzgado su cumplimiento.

También se ordenará al Representante legal del **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S.**, o quien haga sus veces, que, de manera inmediata, proceda a **RECTIFICAR** el historial crediticio de la señora **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS** una vez sea informado por la fuente de información, en este caso **BANCO DE BOGOTA**, e informar al juzgado su cumplimiento.

En lo que respecta al cobro prejurídico, ordenará al Representante legal del **ATM SOLUCIONES SAS**, o quien haga sus veces, que en el término de las 48



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ
Derechos Fundamentales: Petición.

horas siguientes a la notificación del presente fallo, cese toda acción de cobro prejurídico en contra de **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**, hasta tanto sea informado por el BANCO DE BOGOTÁ frente a la reversión de los cobros de cuota de manejo, seguro y servicio de Fianza FGA, informados mediante comunicaciones de fechas 26 de noviembre y 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021, y destrucción del producto, e informar al juzgado su cumplimiento.

Solicitar a la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ** y a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, de conformidad con sus funciones, contribuyan al cumplimiento de las órdenes dadas en el presente fallo, que garanticen de manera efectiva los derechos fundamentales de la accionante, y tomar medidas frente a la correcta y efectiva información que brinden a los usuarios de las entidades financieras o bancarias.

Frente a la entidad vinculada FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A, no se evidenció dentro del presente trámite una afectación a los derechos fundamentales de la accionante, razón por la cual se le desvincula del presente trámite.

5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: TUTELAR los derechos fundamentales de **petición, debido proceso y habeas data**, invocado por **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS** contra **BANCO DE BOGOTÁ** y las vinculadas **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ, ATM SOLUCIONES SAS**, por lo antes consignado.

SEGUNDO: **ORDENAR** y/o Representante legal del **BANCO DE BOGOTÁ**, para que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, **(i) DE CUMPLIMIENTO** a las respuestas dadas el 26 de noviembre de 2020, el 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021, notificadas a la accionante y al Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, aplicando la reversión de los cobros de Fianza FGA, de cuota de manejo y seguro de deuda básica, por haber afirmado la destrucción del producto tarjeta de crédito No. 450668*****6594, a favor de **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**, **(ii) INFORMAR** a **ATM SOLUCIONES SAS** la reversión de los cobros de cuota de manejo, seguro, y servicio de Fianza FGA, según comunicaciones de fechas 26 de noviembre y 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021, para que se cierre cualquier gestión de cobro a la accionante, y en relación con el producto No. 450668*****6594. **(iii) RECTIFICAR** ante las bases de datos de las centrales de riesgo **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO**, la información de mora por el producto tarjeta de crédito No. 450668*****6594 de conformidad con las respuestas emitidas el 26 de noviembre, 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021 y destrucción de producto. **(iv) EXPEDIR EL PAZ Y SALVO** a favor de **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

respecto de la tarjeta de crédito No. 450668*****6594, por reversión de los cobros de cuota de manejo, seguro y servicio de Fianza FGA y destrucción del producto, informado mediante comunicaciones de fechas 26 de noviembre, 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021. En todo caso, sin que **sobrepasen el termino de 5 días hábiles del otorgado para el cumplimiento**, e informar al juzgado su materialización, en los términos mencionados en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: ORDENAR y/o Representante legal del **EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO**, o quien haga sus veces, que en el término de las 48 horas siguientes a la notificación del presente fallo, **(i) EMITA RESPUESTA**, completa, de fondo, clara, precisa y congruente con la solicitud invocada en el derecho de petición de fecha 24 de mayo de 2021 con radicado No. 4776893 y la respuesta completa debe ser notificada al accionante al correo electrónico lufefe28@hotmail.com, **(ii) RECTIFICAR** de manera inmediata el historial crediticio de la señora **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**, una vez sea informado por la fuente de la información, esto es del BANCO DE BOGOTA, e informar al juzgado su cumplimiento, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este sentencia.

CUARTO: ORDENAR y/o Representante legal del **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S.**, o quien haga sus veces, que de manera inmediata, proceda a **RECTIFICAR** el historial crediticio de la señora **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS** una vez sea informado por la fuente de información, en este caso **BANCO DE BOGOTA**, e informar al juzgado su cumplimiento, de conformidad con la parte motiva del presente fallo.

QUINTO: ORDENAR y/o Representante legal del **ATM SOLUCIONES SAS**, para que **en el término de cuarenta y ocho (48) horas**, a la notificación del presente fallo, cese toda acción de cobro prejurídico en contra de **LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS**, **hasta** tanto sea informado por el BANCO DE BOGOTA frente a la reversión de los cobros de cuota de manejo, seguro y servicio de Fianza FGA, informados mediante comunicaciones de fechas 26 de noviembre y 11 de diciembre de 2020 y 12 de enero de 2021, e informar al juzgado su cumplimiento, de conformidad con la parte motiva del presente fallo.

SEXTO: SOLICITAR a la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ** y a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, de conformidad con sus funciones, contribuyan al cumplimiento de las órdenes dadas en el presente fallo por parte del **BANCO DE BOGOTÁ**, que garanticen de manera efectiva los derechos fundamentales de la accionante, y tomar medidas frente a la correcta y efectiva información que brinden a los usuarios de las entidades financieras o bancarias.

SEPTIMO: DESVINCULAR del trámite de tutela al FGA FONDO DE GARANTIAS S.A, por las razones expuestas en esta decisión.

OCTAVO: Entérese a la entidad tutelada que, en el caso de no darle cumplimiento a esta orden judicial, se iniciarán las acciones pertinentes, conforme a los artículos 27 y 52 del decreto 2591 de 1991.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0189
ACCIONANTE: LUISA FERNANDA FERNANDEZ CASTELLANOS
ACCIONADO: BANCO DE BOGOTA
Derechos Fundamentales: Petición.

NOVENO: De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.

DECIMO: Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL
JUEZ**

Firmado Por:

**Ligia Aydee Lasso Bernal
Juez
Penal 038 Control De Garantías
Juzgado Municipal
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:

06b760519dc737409a2f9a861bd36cfa967329c65576cc06db56bcb4e9b0203d

Documento generado en 26/08/2021 01:33:24 AM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**