

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BUCARAMANGA

Bucaramanga, once (11) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

RAD. RAD. 680014105003-2024-0084-00

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA promovida por MARIA ALEJANDRA VALENZUELA PEÑA contra BANCO DE BOGOTA S.A vinculada FONDO DE GARANTIAS.

SENTENCIA

1. ANTECEDENTES

MARIA ALEJANDRA VALENZUELA PEÑA promovió acción de tutela en procura que se tutelaran sus derechos fundamentales al habeas data y derecho de petición y en consecuencia, se proceda a la rectificación del valor consignado en el extracto del Banco para cobro con el fin de activar su vida crediticia que está siendo afectada.

Con tal fin señaló que el 05 de enero de 2024 presentó derecho de petición ante el BANCO DE BOGOTA S.A, indicando entre otras cosas que el veintinueve (29) de enero de 2023 a través de la página virtual del Banco de Bogotá, solicitó tarjeta de crédito, la cual le fue aprobada; que le llegó un correo que informaba que le iban a cobrar un seguro por valor de \$ 4.900 y un seguro en el Fondo Nacional de Garantías por \$ 483.140, lo que le tomó por sorpresa, ya que el Banco nunca le informó el costo de \$ 483.140 y menos que iba por una garantía al Fondo Nacional de Garantías.

Que lo anterior es arbitrario ya que no ha activado la tarjeta de crédito, aunado a que no le fue entregada, entonces no entiende que seguro pretenden cobrar.

Indicó que, si el Banco hubiese brindado doble asesoría sobre el presunto cargo, no hubiera realizado la solicitud de la tarjeta; por todo, manifestó que desiste de su solicitud ya que el accionado ocultó la información relevante para la adquisición del servicio crediticio y, las entidades crediticias están obligadas a dar una asesoría que permita tomar una decisión sobre las obligaciones que como usuario se disponía a adquirir, por lo que indicó que es nula la obligación en ese sentido.

Que el Banco envió respuesta al derecho de petición el 22 de enero de 2024 en los siguientes términos:

“Sobre el particular, relacionado con el otorgamiento de la tarjeta de crédito Visa Gold Latam 459505*****8351, nos permitimos informar que, luego de las verificaciones correspondientes, se evidencia que la tarjeta de crédito en mención fue otorgada por medio digital el día 29/12/2023, con la información requerida, la cual nace activa, lo que permite que usted puede hacer uso de esta. **Es de indicar que, en la fecha se otorgó un cupo (\$5,800,000.00) el cual no ha sido utilizado, tampoco se evidencia cobro por concepto de FGA (Fondo de Garantías S.A).** Concluimos que la emisión de la tarjeta de crédito Visa Gold Latam 459505*****8351 es correcta, ya que contó con el suministro de la información requerida.

Que le llegó un extracto Bancario para el pago de la tarjeta de crédito en el cual se cobra el valor de \$483.140 lo que es inadmisibles, por lo que a su parecer se le está afectando su habeas data, pues en ningún momento va aceptar que su buen nombre como consumidor

financiero quede enlodado por el Banco accionado; que la entidad accionada sigue facturando un valor que no acordó con la entidad crediticia.

2. REPLICA

2.1 BANCO DE BOGOTA S.A.

Guardó silencio durante el trámite tutelar.

2.2 FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A.

Al descorrer el traslado manifestó que, revisando su sistema de datos, se encuentra registro del vínculo que tiene la accionante con la entidad, el cual se deriva de un servicio de fianza que aceptó al momento de tomar el crédito con el BANCO DE BOGOTA S.A. Aclaró que la entidad y el BANCO DE BOGOTA S.A son entidades diferentes e independientes.

Precisó que la relación que existe entre el FGA y en BANCO DE BOGOTA S.A., se basa en la suscripción de un Convenio de Garantías mediante el cual su entidad en calidad de fiador subsidiario garantiza los créditos con el Banco confiere a los usuarios de sus servicios crediticios, en razón del incumplimiento de estos o sus codeudores.

Es decir, cuando hay incumplimiento en el pago del crédito por parte de los deudores, su entidad paga al Banco como fiador de ese crédito y luego puede recobrar al deudor inicial. Manifestó que la fianza puede hacer efectiva en el evento en que el deudor o codeudor incumpla el pago de su obligación, caso en el cual, el Banco podrá solicitar a su entidad el pago de la fianza y una vez se realice, FGA subrogará legal y parcialmente para ejercer el cobro del valor pagado y por ello, ostentará todos los derechos del acreedor inicial.

Que a la señora VELENZUELA PEÑA le fue otorgado crédito por el BANCO DE BOGOTA S.A denominado "AUTORIZACIONES, DECLARACIONES Y GASTOS DE COBRANZA" y de manera libre y firma electrónica autorizó:

- Expresamente y libremente aceptó la fianza de **FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A.**, para respaldar la operación aprobada por el intermediario financiero.
- Se obligó a pagar el valor de servicio de fianza más IVA, sin lugar a devolución o reintegro, el cual corresponde a un porcentaje calculado sobre el valor del crédito.
- Declaró conocer la fianza que concede **FGA** en favor del otorgante del crédito y ser consciente que en el evento en el que incumpla con el pago de la obligación que se encuentra a su cargo y esta fuera pagada por **FGA** a el intermediario financiero, operará a favor de **FGA** una subrogación legal por activa, permitiendo recobrar el valor pagado más los demás gastos generados.
- Que el pago que realiza **FGA** al intermediario financiero no extingue parcial ni totalmente la obligación.
- Que quien ostente la calidad de acreedor de la obligación pueda efectuar reportes y consultas ante las centrales de riesgo.

Resaltó que la accionante aceptó expresamente la fianza de FGA para que fueran fiadores y garantes del crédito otorgado por el BANCO DE BOGOTA, comprometiéndose además a pagar, además, un servicio de fianza mas IVA cuyo valor está sujeto a diferentes factores, entre los que está la clase de crédito solicitado y el perfil del riesgo que presente el tomador.

Que este valor total, el BANCO DE BOGOTA lo traslada directamente al FGA quien a su vez queda obligado a respaldar la obligación del deudor y a pagarle al BANCO DE BOGOTA el valor total adeudado. Además, de acuerdo al contrato de garantías celebrado con el Banco, 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 del otorgamiento del

crédito; que el valor del servicio de fianza es la contraprestación que percibe por asumir su propio patrimonio, el riesgo futuro de insolvencia del deudor.

Adujo que a la fecha no se han cumplido las condiciones necesarias para que opere el fenómeno de la subrogación porque el BANCO DE BOGOTA no ha solicitado el pago de la garantía otorgada por el FGA y en consecuencia, la relación de la accionante es directamente con el Banco accionado.

Informó que a la fecha la señora VALENZUELA PEÑA no ha radicado derechos de petición ante su entidad, motivo por el cual, no se ha vulnerado el derecho fundamental de petición ni habeas data, por lo que solicitó negar la acción de tutela.

Precisó que a la fecha no se está realizando gestiones de cobranza ni reportes negativos ante las centrales de información, pues no se han cumplido las condiciones necesarias para que opere el fenómeno de la subrogación.

CONSIDERACIONES

Este Despacho es competente para conocer del presente asunto, tal como lo señala el Art.1 del Decreto 1382 de 2000 y el Art. 37 del Decreto 2591 de 1991.

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Política y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, constituye un procedimiento preferente de naturaleza residual y subsidiario cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos cuando se ven amenazados por las autoridades o particulares ya sea con sus actuaciones u omisiones, sin que se esté dispuesta para suplir el Ordenamiento Jurídico, puede ser invocado cuando no se cuente con otro mecanismo para el ejercicio de su defensa o cuando el medio judicial alternativo es claramente ineficaz para la defensa de los mismos, siendo en éste caso, un mecanismo transitorio con el fin de evitar un perjuicio irremediable¹.

En lo que respecta a la legitimación en la causa, debe señalarse que la acción de tutela puede ser ejercida directamente por la persona a quien se le han vulnerado sus derechos fundamentales, o de manera excepcional por otra persona que actúe en su nombre, bien sea como apoderado judicial del afectado, o de conformidad con el artículo 10 del Decreto 2591, en ejercicio de la agencia oficiosa.

De acuerdo con la Jurisprudencia Constitucional, la formas de acreditar la legitimación en la causa por activa en los procesos de amparo, son las siguientes: (i) la del ejercicio directo de la acción, (ii) la de su ejercicio por medio de representantes legales (caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas), (iii) la de su ejercicio por medio de apoderado judicial (caso en el cual el apoderado debe ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo), y (iv) la del ejercicio por medio de agente oficioso.

Sobre el principio de inmediatez, ha sido reiterada la jurisprudencia de la Corte Constitucional en el sentido de señalar que este constituye un requisito de procedibilidad de la acción de tutela que permite cumplir con el propósito de la protección inmediata y por tanto efectiva de los derechos fundamentales, cuando estos resulten afectados por la acción u omisión de autoridades públicas o de los particulares en los eventos establecidos en la ley, precisando que no cualquier tardanza en la presentación de las acciones de tutela acarrea su improcedencia, pues solo arroja tal resultado la tardanza que pueda juzgarse como injustificada o irrazonable.

¹ Sentencia T-046 de 2019.

Así mismo, debe señalarse que el requisito de la inmediatez, exige que el ejercicio de la acción de tutela debe ser oportuno, es decir, dentro de un término y plazo razonable, pues la acción de tutela, por su naturaleza propia, busca la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, de lo que deviene lógico que la petición debe ser presentada dentro de un marco temporal razonable respecto de la ocurrencia de la amenaza o violación de los derechos fundamentales. (Sentencia T-327 de 2015).

La Honorable Corte Constitucional ha enseñado en reiterada jurisprudencia que La acción de tutela también exige que su interposición se lleve a cabo dentro de un plazo razonable, contabilizado a partir del momento en el que se generó la vulneración o amenaza del derecho fundamental, de manera que el amparo responda a la exigencia constitucional de ser un instrumento judicial de aplicación inmediata y urgente (CP art. 86), con miras a asegurar la efectividad concreta y actual del derecho objeto de violación o amenaza. Este requisito ha sido identificado por la jurisprudencia de la Corte como el principio de inmediatez.

Sentado lo anterior, advierte el Despacho, que se encuentra satisfecho el requisito de la legitimación en la causa tanto por activa como por pasiva, dado que el primero supone que la acción de tutela debe proponerse por quien es titular de los derechos que están siendo conculcados o amenazados, para el caso el accionante, quien aduce que la accionada vulnera su derecho fundamental de habeas data y su derecho fundamental de petición; el primero indicando que en enero de 2023 a través de la página virtual del Banco de Bogotá solicitó una tarjeta de crédito, la cual fue aprobada; empero, le llegó un correo electrónico por medio del cual se le informó que cobrarían un seguro por valor de \$4.900 y un seguro en el Fondo Nacional de Garantías por valor de \$ 483.140, lo que le tomó por sorpresa, ya que el accionado nunca le informó sobre dichos costos y menos que iba por una garantía al Fondo Nacional de Garantías, valor que fue facturado en su extracto Bancario sin haber acordado nada con la entidad; el segundo, habida cuenta que, manifestó haber radicado derecho de petición ante la accionada el 05 de enero de 2024; igualmente, dígase que se encuentra acreditada la legitimación en la causa por pasiva, en tanto, el amparo debe deprecarse contra quien ejerce la vulneración o amenaza los derechos cuya protección se procura, ya sea una autoridad o un particular, rol que en el presente trámite corresponde a la accionada BANCO DE BOGOTA S.A.

Igualmente, se advierte el cumplimiento del principio de inmediatez, en razón a que la accionante manifestó que, sobre su situación presentó derecho de petición el 05 de enero de 2024 ante la accionada, documento que se encuentra adjunto en los anexos de la tutela, entiéndase entonces, que desde esta fecha y la fecha en que la accionante interpuso la acción de tutela (27 de febrero de 2024), se obró en término razonable.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE HABEAS DATA

De este modo, debe indicarse que el derecho de Habeas Data que reclama el accionante se tiene que la Ley 1266 de 2008 define al Hábeas Data como el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Carta Política, en armonía con el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros En esta dirección, la jurisprudencia constitucional ha indicado en la Sentencia T-883 de 2013 que:

“La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una

eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información”.

Respecto a la información crediticia y financiera, ésta ha sido clasificada por la referida ley como de carácter semiprivado, pues no tiene su origen en una situación íntima y personal, sino que nace de una relación contractual suscrita con una institución abierta al público y, por lo tanto, su contenido -aunque con ciertas limitaciones- tampoco puede ser calificado de esencia eminentemente personal.

En razón a los enunciados y principios deontológicos a los que se halla ligado el Estado Social de Derecho, la Constitución Política ha consagrado una serie de mecanismos destinados a la protección de derechos fundamentales, tales como la intimidad, el buen nombre y la dignidad, dirigidos a la protección inequívoca de la integridad de la persona en el orden moral, psicológico, afectivo, social y demás que puedan menoscabar la probidad y entereza de su ser, pues su imperturbabilidad es exigible no sólo de todos los administrados sino del Estado mismo, que debe constituirse siempre como el guardián principal de la garantía de los derechos.

En suma, el Artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 extrae los deberes que tienen las Fuentes del Sistema de Administración de la Información Crediticia, así:

- “1. Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.*
- 2. Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.*
- 3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.*
- 4. Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información al operador.*
- 5. Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley.*
- 6. Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley.*
- 7. Resolver los reclamos y peticiones del titular en la forma en que se regula en la presente ley.*
- 8. Informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite.”*

En concordancia con lo anterior, el artículo 12 de la ley 1266 del 2008 dispuso como uno de los requisitos especiales para las fuentes que:

“...El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes...”

En lo que hace a la necesidad de que la información haya sido recabada de forma legal, la jurisprudencia constitucional ha establecido que es necesario que el titular de la información haya autorizado expresamente a la entidad fuente para reportar estos datos a la central de riesgos, autorización que debe ser previa, libre, expresa, constar por escrito y provenir del titular de la información. Ella, según lo ha dicho la Corporación, “constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo”. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito,

para reclamar la exclusión del dato. Solo cumpliendo estas condiciones, será válido consignar el reporte de la información financiera negativa”.

Ahora, por medio de la ley 2157 de 2021 que entró en vigencia el 29 de octubre de 2021 y hasta el 29 de octubre de 2022, se modificó y adicionó la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial y por medio de la cual, se buscó beneficiar a las personas reportados en las centrales de riesgo, estableciendo en su artículo 9 lo siguiente:

“Los titulares de la información que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones. Cumplido este plazo de máximo seis (6) meses, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos”.

La ley 1266 de 2008 artículo 16 expone que se puede 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, exigiéndose para esto último 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, tal como se estipula en el artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares.

Por su parte, en **sentencia T-017 de 2011**, la Corte Constitucional ratificó la necesidad de agotar una petición previa a la entidad encargada del reporte de datos para efectos de su eventual aclaración o corrección.

Dijo la corte en esa oportunidad:

“3. Cuestión previa: Verificación del requisito de procedibilidad de la acción de tutela para demandar la protección del derecho fundamental del habeas data

Conforme con lo dispuesto en el numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, este Tribunal ha exigido, como requisito indispensable para la procedencia de la acción de tutela como mecanismo para la protección del derecho fundamental al hábeas data, que el accionante haya presentado solicitud previa a la entidad correspondiente, con el objetivo de que sea corregido, aclarado, rectificado o actualizado el dato o la información que ha sido reportada a las bases de datos.”.

En el mismo sentido, la Ley 1266 de 2008, prescribe, en su artículo 16, que “los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un Banco de Datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador (...) 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.”

Conforme lo anterior, se extrae del escrito de tutela, que el **05 de enero de 2024**, la accionante envió a la dirección electrónica rjudicial@bancodebogota.com.co, es decir, la que reposa para efectos de notificaciones judiciales en el Certificado de Existencia y Representación legal de la accionada derecho de petición, escrito en el que solicitó:

SOLICITUD

Por los hechos enunciados, requiero de su valiosa colaboración a fin de que se proceda a **RETIRAR LOS VALORES QUE SE ME QUIEREN FACTURAR E IGUALMENTE EL DESISTIMIENTO DE ESTE SERVICIO CREDITICIO. POR INCUMPLIMIENTO DEL BANCO DE DAR INFORMACION FIDEDIGNA QUE ME QUIEREN INDUCIR EN ERROR YA QUE NO FUI AMPLIAMENTE INFORMADO SOBRE ESTOS CARGOS POR SEGUROS U OTROS CONCEPTOS Y COMO LO DIJE NO HE ACTIVADO ESTE SERVICIO Y EL PLASTICO TAMPOCO ME FUE ENTREGADO.**

Revisada la solicitud impetrada, se advierte que la accionante solicita al BANCO DE BOGOTA S.A “retirar los valores que se le quieren facturar”, pues aduce que se le está cobrando un seguro a favor del FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A, el cual nunca fue informado, pues indica que el Banco ocultó información relevante para la adquisición del servicio crediticio, es decir que la promotora de la acción elevó la solicitud directa y previa ante la entidad correspondiente, por lo que se encuentra superado el requisito de procedibilidad arriba citado para que proceda la revisión vía constitucional del derecho fundamental de habeas data.

Por su parte, no puede pasar de soslayo esta Célula Judicial que el BANCO DE BOGOTA S.A, estando debidamente notificado omitió descorrer traslado de los hechos y pretensiones obrantes en el escrito tutelar y aportar las pruebas que pretendía hacer valer ejerciendo su derecho de defensa, por lo que, surge la presunción de veracidad prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991², en cuanto a la solicitud presentada.

Ahora bien, al descorrer traslado, la vinculada FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A adujo que la accionante aceptó de manera libre y mediante firma electrónica un crédito otorgado por el BANCO DE BOGOTA S.A denominado “AUTORIZACIONES, DECLARACIONES Y GASTOS DE COBRANZA” , aceptando entre otras cosas, la fianza de FGA para ser fiadores y garantes del producto otorgado a la actora comprometiéndose además a pagar, un servicio de fianza más IVA cuyo valor está sujeto a diferentes factores, entre los que se encuentra la clase de crédito solicitado y el perfil del riesgo que presente el tomador, para sustentar su dicho, se adjuntó la siguiente documental:



FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A. ANEXO No. 1
AUTORIZACIONES, DECLARACIONES Y GASTOS DE COBRANZA

Yo, MARIA ALEJANDRA VALENZUELA PEÑA, identificado(a) como aparece al pie de mi firma, por medio de la presente, expresa y libremente acepto el esquema de cobertura de riesgo de crédito de FGA Fondo de Garantías S.A. (en adelante FGA) para respaldar la operación aprobada por **Banco de Bogotá** (en adelante otorgante de crédito), y me obligo a pagar la comisión de la cobertura más el IVA, sin lugar a devolución o reintegro por prepago de los créditos, Así mismo, autorizo para que con cargo al crédito se deduzca y pague el IVA correspondiente, el cargo por la cobertura, GMF aplicable, comisión por cheque de gerencia.

Igualmente declaro conocer la cobertura que concede FGA en favor del otorgante del crédito, y en caso de incumplir la obligación a mi cargo soy consciente que FGA pagará al otorgante del crédito el porcentaje pactado y, en consecuencia, operará en su favor la subrogación legal por activa, permitiendo recobrar el valor pagado, momento a partir del cual se generarán intereses de mora y gastos de cobranza según el reglamento del FGA publicado en la página www.fga.com.co.

FIRMA DEUDOR:	Firmado electrónicamente
	El : 29/12/2023
	A las: 11:00:06
	Desde la IP: 167.0.58.251
Nombre:	MARIA ALEJANDRA VALENZUELA PEÑA
Identificación:	1,098,799,422
Teléfono:	3212099287
Dirección:	CALLE 20 31 - 79 ED SAN JUAN APTO 1603
Correo electrónico:	ALEJANDRA.LHT@GMAIL.COM

Documental anterior de la que se advierte que por medio de firma electrónica la señora VALENZUELA PEÑA autorizó el riesgo de crédito de FGA “para respaldar la operación aprobada por Banco de Bogotá” y se “obligó a pagar la comisión de la cobertura mas el IVA, sin lugar a devolución o reintegro por el prepago de los créditos, así mismo, autorizó para que “con cargo al crédito se deduzca y pague el IVA correspondiente, el cargo de cobertura, GMF, aplicable, comisión por cheque de gerencia”.

Así las cosas, es claro que, en el presente caso, no se materializa la conculcación anunciada al derecho de habeas data de la accionante, dado que, no se pretende **la rectificación** de información en los términos en los que lo presupone la Ley 1266 de 2008 y como lo ha adoctrinado la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, pues lo solicitado por la promotora del medio de amparo, no es otra cosa, que la eliminación de un contrato de seguro adquirido con ocasión de la tarjeta de crédito que ella solicitó ante el banco

² DECRETO 2591 de 1991 ARTICULO 20. 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.

accionado a favor del FONDO DE GARANTIAS SA, para respaldar el producto adquirido con la entidad bancaria, aceptando expresamente la fianza para que la vinculada FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A fuera fiador y garante del crédito otorgado por el BANCO DE BOGOTA, comprometiéndose a pagar un valor específico por dicho concepto.

En esos términos si bien es cierto, la actora, aduce haber desistido de la adquisición de la tarjeta de crédito solicitada, la cual anuncia no le fue entregada y no ha sido activada, no es el medio de tutela bajo la protección del derecho al habeas data, el canal idóneo para efectuar sus reclamaciones porque itérese, no se acredita que se esté ante una corrección o rectificación de información, máxime porque lo que se alega es el ocultamiento de la información completa y necesaria para determinar libremente si conociendo todas las condiciones del banco aun así estaría interesada en adquirir el producto solicitado – tarjeta de crédito – lo cual no traduce en otra cosa más que un incumplimiento de carácter contractual que ya será objeto de análisis en un escenario distinto al Juez de tutela; pues no puede olvidarse que la misma es de naturaleza subsidiaria y residual y no está erigida para sortear los procedimientos propios establecidos por la Ley sino para salvaguardar derechos fundamentales.

Colofón de lo dicho, es claro que ante la negativa de la entidad, la accionante puede acudir ante entidades como la Superintendencia Financiera de Colombia como entidad encargada de vigilar la actividad ejercida por el banco accionado, el Defensor del Consumidor financiero e incluso ante el Juez Civil para que sean dichas autoridades quienes se encarguen de determinar si el Banco de Bogotá ha incurrido en un incumplimiento contractual que conlleve la anulación de la fianza adquirida y aceptada así como del producto cuyo desistimiento se pretende.

DEL DERECHO DE PETICION

Cabe recordar que el derecho fundamental de petición previsto en el artículo 23 de la Constitución Nacional, consiste en la facultad de toda persona de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y excepcionalmente ante los particulares, y en la posibilidad de exigir de ellas una contestación pronta y de fondo, pues de lo contrario el mismo carecería de efectividad.

Esta prerrogativa, sin embargo, no implica el derecho a obtener lo pedido, pues su núcleo esencial resguarda la garantía a recibir una respuesta de fondo, en un tiempo específico, y que esa réplica le sea notificada al interesado, aspectos con los que se garantiza que éste no tenga que esperar de manera indefinida y queda a salvo la posibilidad de adelantar actuaciones posteriores a partir del pronunciamiento emitido.

De ahí que este Despacho siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia haya precisado que la contestación que se dé al peticionario debe cumplir al menos las siguientes características, so pena de vulnerar dicha prerrogativa: a) ser oportuna (es decir, emitirse sin exceder el tiempo legal establecido para el efecto); b) resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente lo solicitado; y, c) ser puesta en conocimiento del peticionario.

Obtenida una respuesta en cumplimiento a los requisitos mentados de prontitud, de fondo, congruente y precisa; no está obligado el destinatario a resolver positiva o negativamente las inquietudes del solicitante (Sentencia T-077 de 2018); es decir, se constituye como la posibilidad que tiene una persona para formular una petición, con la obligación por parte del receptor de resolverla con prontitud a través de una respuesta de fondo, y que finalmente esta decisión sea notificada al peticionario; no obstante, no puede dejarse de lado que, tal requisito no implica una obligación para que se resuelvan favorablemente las peticiones realizadas por los ciudadanos, por consiguiente, la respuesta podrá ser favorable o desfavorable.

La Corte Constitucional sobre el derecho de petición de vieja data tiene dichas las características que lo configuran como un derecho fundamental: “i) es un derecho

fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. En este sentido ha precisado que mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; ii) su contenido esencial comprende los siguientes elementos: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.” Sentencia C-510 de 2004.

Así mismo, respecto de los plazos establecidos para resolver las peticiones el artículo 14 del CPACA establece:

“ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

Bajo tales lineamientos, descendiendo al caso de autos, sea lo primero advertir que, de las documentales obrantes se extrae que el 05 de enero de 2024 la señora MARIA ALEJANDRA VALENZUELA VARGAS radicó derecho de petición dirigido al BANCO DE BOGOTA S.A al correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, documental que se colige, fue recibida por la entidad accionada ya que obra también documento de respuesta.

Escrito petitorio en el que solicitó:

HECHOS:

PRIMERO. El día veintinueve (29) de enero de 2023, a través de la pagina virtual del Banco de Bogotá, solicite una tarjeta de crédito, que me fue aprobada.

SEGUNDO: Por lo cual me llego un correo que me informaba que me iban a cobrar un seguro por el valor de CUATRO MIL NOVECIENTOS PESOS (\$4.900) y un valor por un seguro del Fondo Nacional de Garantías por CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTO CUARENTA PESOS (\$483.140).

TERCERO: Lo que me tomo por sorpresa ya que en ningún momento El Banco me informo del costo de los CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTO CUARENTA PESOS (\$483.140) y menos que iba por una garantía del Fondo Nacional de Garantías.

CUARTO: Por consiguiente, me desplace a las oficinas del Banco de Bogotá sede San Francisco de Bucaramanga, lo que es totalmente arbitrario y lejos de cualquier obligación ya que en ningún momento he activado la tarjeta de crédito y lo más insólito no me fue entregada, entonces que seguro pretenden cobrar, ya que mi vida crediticia es excelente y no he tenido inconvenientes para nada con ninguna institución crediticia sea privada o pública.

QUINTO: Por lo anterior apelo en el sentido de que el Banco en ningún momento, me brindo doble asesoría sobre este presunto cargo y menos que era para el Fondo Nacional de Garantías, en caso de que yo quedara

mal con el Banco, si eso me lo hubieran informado por supuesto que no hago la solicitud de esta tarjeta.

SEXTO: En consecuencia, me permito informar que desisto de esta solicitud ya el Banco oculto información relevante para la adquisición de este servicio crediticio y las entidades crediticias están en la obligación de dar una asesoría que permita tomar una decisión sobre las obligaciones que como usuario crediticio me disponía a adquirir. Por consiguiente es nula toda obligación hacia mi en ese sentido.

SOLICITUD

Por los hechos enunciados, requiero de su valiosa colaboración a fin de que se proceda a **RETIRAR LOS VALORES QUE SE ME QUIEREN FACTURAR E IGUALMENTE EL DESISTIMIENTO DE ESTE SERVICIO CREDITICIO. POR INCUMPLIMIENTO DEL BANCO DE DAR INFORMACION FIDEDIGNA QUE ME QUIEREN INDUCIR EN ERROR YA QUE NO FUI AMPLIAMENTE INFORMADO SOBRE ESTOS CARGOS POR SEGUROS U OTROS CONCEPTOS Y COMO LO DIJE NO HE ACTIVADO ESTE SERVICIO Y EL PLASTICO TAMPOCO ME FUE ENTREGADO.**

Destáquese que conforme al artículo antes referido y la Jurisprudencia en cita contaba la parte accionada para responder lo solicitado con (15) días siguientes a la recepción de la petición; al respecto se tiene que el escrito petitorio fue radicado el 05 de enero de 2024 según documental arrimada al plenario, por lo que tenía el BANCO DE BOGOTA S.A para dar respuesta hasta el 26 de enero de 2024 sin que hasta esta fecha pueda predicarse vulneración alguna al derecho fundamental de petición, si el mismo es contestado de fondo, de manera clara, expresa y congruente a lo solicitado.

Al respecto, obra adjunto en el escrito de tutela documental de respuesta de fecha 22 de enero de 2024 emitida por el BANCO DE BOGOTA S.A, la cual recibió la demandante ya que la señora VALENZUELA PEÑA lo adjunto con el escrito constitucional; resáltese que la petición se respondió en término, por lo que por la fecha de respuesta no podría tenerse por conculcado el derecho fundamental de petición; ahora bien, corresponde determinar si la respuesta emitida se generó en los términos que ha establecido el Alto Tribunal Constitucional esto es: de **fondo, clara, precisa y congruente** a lo solicitado.

Detallada la documental de respuesta, si bien en los términos de la jurisprudencia en cita, la respuesta no necesariamente debe ser favorable a las pretensiones³, se observa que la misma no respondió la solicitud de la actora de **fondo, de manera clara, precisa y congruente** a lo petitionado, pues en el escrito petitorio la accionante manifestó su inconformidad respecto de la información contenida en la entidad relativa al producto financiero (tarjeta de crédito) que en alguna oportunidad solicitó, y pidió “retirar los valores que le quieren facturar”, así como el “desistimiento del servicio crediticio”.

En la respuesta, el BANCO DE BOGOTA S.A, se centró en exponer las características de la tarjeta de crédito Visa Gold Latam indicando que estas se encuentran debidamente publicadas en la página web y adjuntó enlace al respecto; que la tarjeta de crédito fue otorgada el 29 de diciembre de 2023 con la información requerida, lo que permite que se pueda hacer uso de esta; precisó acerca del cupo aprobado, indicando que la emisión de la tarjeta es correcta ya que contó con el suministro de la información requerida; que su entidad a través de flujo de aprobación digital surtió filtros de autenticación biométrica y facial para los proceso financieros, a su vez indicaron los términos, condiciones y reglamentos del producto financiero para que el consumidor financiero los lea, explicó que la tarjeta nace activa y que hasta la fecha no se evidencia su uso.

En el mismo sentido señaló que no existen cobros por FONDO DE GARANTIAS – FGA, razón en que basa la solicitud de desistimiento del producto, pero que, con todo, para proceder a su cancelación, si esa es su intención, debe hacerlo a través del canal dispuesto por la entidad para dicho fin y que incluso si prefiere reclamar el plástico se acerque a una de sus oficinas.

³ Sentencia T-077 de 2018.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la razón del desistimiento de la tarjeta se basa en el cobro por FGA, sin embargo, como se aclaró que el mismo no tiene cobros por este concepto.

Por lo anterior, es de indicar que si usted no desea continuar con este producto, es pertinente indicar que el canal para la cancelación de tarjetas de crédito es a través de la servilínea; esta información se encuentra publicada en la página oficial del banco en el link de preguntas frecuentes: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/atencion-al-cliente/necesita-ayuda/preguntas-frecuentes#Tab3>

¿Cómo cancelar mi Tarjeta de Crédito?

Para cancelar tu Tarjeta de Crédito comunícate con la Servilínea de tu ciudad y allí te indicarán los pasos a seguir.

Por último, si desea el plástico este se encuentra disponible en la oficina 283 (SAN FRANCISCO) ubicado en la Calle 19 N° 23-07, Bucaramanga – Santander

En esos términos, a juicio de este Despacho es claro, que la entidad bancaria accionada, aun cuando no acudió al llamado del Despacho en curso de la acción de tutela, no ha conculcado el derecho fundamental de petición a la accionante, pues previo incluso a la presentación de la misma, ya había dado respuesta a las inquietudes formuladas por la señora VALENZUELA PEÑA, indicándole que no existen valores por FGA los cuales aduce se le retiren, que si es su deseo cancelar el producto adquirido eleve la solicitud por el medio dispuesto por el banco, que con todo, su tarjeta ya está activada y disponible para reclamar el plástico.

Por lo cual se advierte la improcedencia del amparo deprecado.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por IMPROCEDENTE la acción de tutela instaurada por **MARIA ALEJANDRA VALENZUELA PEÑA** contra el **BANCO DE BOGOTÁ SA** por las razones expuestas.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta providencia a las partes, de conformidad con lo normado en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si no fuere impugnada esta providencia dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, **ENVÍESE** a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión y en caso de no ser selecciona **ARCHÍVESE** previa las anotaciones secretariales del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LENIX YADIRA PLATA LIEVANO
Juez