ACCION DE TUTELA
RADICACION No.08001-40-53-006-2023-00401-01
ACCIONANTE: JUAN FRANCISCO OBREGON
ACCIONADO: NEQUI - BANCOLOMBIA

JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD. BARRANQUILLA, DOS (02) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTITRES (2023)

ASUNTO A TRATAR
Procede este despacho a resolver la presente impugnación de la tutela interpuesto por la Accionante, señor JUAN FRANCISCO OBREGON, contra el fallo de tutela de fecha 28 de junio de 2023, proferido por el Juzgado Sexto Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, dentro de la acción de tutela presentada contra la NEQUI – BANCOLOMBIA, por la presunta violación del derecho fundamental de petición consagrados en la Constitución Nacional.

ANTECEDENTES, con relación a los hechos, señala la accionante:
Que el día 03 de marzo de 2023, radico ante BANCOLOMBIA, con destino a NEQUI un derecho de petición solicitando:

- Se informe el procedimiento que se utiliza para la plataforma NEQUI, para la apertura de una cuenta con dicha entidad
- Indique a nombre de qué persona aparece registrada la apertura de la cuenta de NEQUI, bajo el numero 3007035137
- Otorguen copia de todos los documentos, incluyendo huellas si las hubiere, reconocimiento facial o cualquier otro dato que hayan usado para la identificación de la persona que dio apertura a la cuenta de NEQUI bajo el numero 3007035137
- De copia de cualquier contrato, físico o digital que haya sido firmado por la persona que dio apertura a la cuenta de NEQUI bajo el numero 3007035137
- Independientemente de las respuestas anteriores, ruega se sirvan cerrar la cuenta de NEQUE número 3007035137, por usarse presuntamente para fines ilícitos por parte de personas inescrupulosas.

Señala el accionante, que, pese a su solicitud, el accionado le informa, que requiere información adicional para continuar con revisión de su caso, que consiste en:

- Foto de los dos lados del documento de identidad con el formato actual
- Una foto tipo selfie, en la que tenga su documento en la mano, cerca del pecho y la cara.

Finalmente, informa el accionante, que eso datos fueron aportados a la empresa NEQUI en fecha 05 de abril de 2023, pese esto, hasta el momento no ha tenido ninguna respuesta

CONTESTACIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA – BANCOLOMBIA- NEQUI
La accionada, atendiendo el requerimiento le hiciera el Juzgado Sexto Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, en primera instancia, a través de la Señora Carmen Helena Farias Gutierrez, obrando en calidad de Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A, con relación a los hechos relatados en la tutela, señalo:

"*Conforme lo anterior me permito informar al Despacho las actividades de validación realizadas por áreas correspondientes.*

1. *En busca de atender de Fondo el derecho de petición, el banco procedió a dar respuesta a la petición de fondo y de manera clara a la petición el día de hoy 21 de junio de 2023 (ver anexo 1)*"

Bancolombia procedió a dar respuesta al derecho de petición en los siguientes términos:

"*Por eso, desde el momento en que nos reportaste que tenías un Nequi a tu nombre que desconocías, nos activamos para realizar las validaciones de seguridad correspondientes y darle solución a tu caso.*

A través de nuestra línea de atención, te pedimos en su momento que nos enviaras una foto de tu documento de identidad por ambos lados para confirmar la información y comprobar que fueras tú la dueña de ese Nequi. Después de finalizar este proceso, dimos tu caso como favorable y, el día 21 de Junio de 2023 fue eliminado este Nequi de nuestro sistema.

Adicionalmente, nos realizaste otras peticiones sobre información de la cuenta suplantada, te informamos que Bancolombia en su condición de establecimiento financiero, tiene plenamente establecido una serie de políticas y procedimientos internos orientados única y exclusivamente a salvaguardar la información personal de cada uno de nuestros clientes, en desarrollo de la "Reserva Bancaria" existente en nuestro medio.

Por lo anterior, la más mínima información relacionada con los datos personales de nuestros clientes o de los productos que estos puedan poseer en nuestra entidad, solo podrá ser suministrada al titular, o en última instancia a la "Autoridad Competente", cuando así lo solicita en el ejercicio de sus funciones legales.

Fundamenta el accionado su respuesta en el Artículo 15 de la Constitución Política y en la circular Básica Jurídica 029 de 2014 que señala que "se entiende por reserva Bancaria el deber que tienen los funcionarios de las entidades financieras y aseguradoras, de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio"

2. A fin de dar cumplimiento a la notificación del derecho de petición, la respuesta fue enviada a la dirección electrónica registrada en la petición (ver anexo 2

Finalmente, solicita la accionada "*Así las cosas, y conforme a los principios generales del derecho, la jurisprudencia constitucional y la doctrina, procede declarar en la presente acción la causal de improcedencia de la tutela por ser un HECHO SUPERADO*."

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA
El Juez SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BARRANQUILLA, en fallo de fecha junio 28 de 2023, resolvió:

"PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por haber cesado la vulneración de los derechos fundamentales invocado por el ciudadano JUAN FRANCISCO OBREGÓN, en atención a lo expuesto en la parte motiva de este proveído."

SUSTENTACIÓN DE LA IMPUGNACIÓN.
Mediante memorial presentado dentro del término establecido para ello, el accionante JUAN FRANCISCO OBREGON LOZANO, impugnó el fallo de fecha 28 de junio de 2023, proferido por el Juez SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BARARNQUILLA manifestando que, el Juzgado de Primera instancia pasa por alto que, no se dio respuesta de fondo a su petición.

Argumenta al accionante que," *lo que se advierte de la respuesta de la accionada es que NEGARON EL ACCESO a una información cuyo titular SOY YO. Pues evidente es que, ante la situación descrita lo que refiere la accionada es que por reserva bancaria solo pueden darle información al titular de la información, que es precisamente mi persona.*

Luego, no había lugar a establecer que se había dado respuesta de fondo cuando se ha omitido una información que ha sido solicitada por quien está legitimado para eso."

Por lo anterior, solicita el accionante se revoque la decisión de primera instancia y como consecuencia se ampare el derecho de petición y se ordene a la accionada a dar respuesta de fondo a todos los pedimentos realizados.

COMPETENCIA:
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1.991, este Despacho Judicial, resulta competente para conocer del amparo invocado, por ocurrir en esta ciudad los hechos que la motivan, lugar donde este Juzgado ejerce su Jurisdicción Constitucional.

LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA
El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: "Que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública…"

> *"…Esta acción sólo procederá cuando el interesado no tenga otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*."

Por otra parte, La Constitución Política, en su artículo 29, prescribe que:

> *"el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas". En virtud de tal disposición, se reconoce el principio de legalidad como pilar fundamental en el ejercicio de las funciones por parte de las autoridades judiciales y administrativas, razón por la cual, están obligadas a respetar las formas propias de cada juicio y a asegurar la efectividad de todas aquellas normas que permitan a los administrados presentar, solicitar y controvertir pruebas, y que, en últimas, garanticen el ejercicio efectivo del derecho de defensa.*
>
> *De esta manera, el debido proceso se define como la regulación jurídica que de manera previa limita los poderes del Estado y establece las garantías de protección a los derechos de los administrados, de modo que ninguna de las actuaciones de las autoridades públicas dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley"*

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

PROBLEMA JURIDICO.-
Se trata en esta oportunidad de establecer si debe revocarse o no la sentencia de primera instancia proferida en fecha 28 de junio de 2023 por el JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BARRANQUILLA, para lo cual deberá analizarse si hubo vulneración del derecho fundamental constitucional atinente al derecho de petición, y si es procedente decretar el amparo de dicho derecho.

MARCO CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO.-
Para garantizar a toda persona la protección inmediata y efectiva de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la Acción o la Omisión de cualquier autoridad pública o determinados particulares, el Constituyente de 1.999 consagra a la Acción de Tutela en el artículo 86 de la Carta Política Colombiana.

En el inciso tercero de la norma supralegal citada, dispone que el amparo solo procederá cuando el afectado carezca de otro medio de defensa judicial, con lo cual le asigna a la Acción una naturaleza subsidiaria o residual más no alternativa, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Así las cosas, la acción de tutela resulta procedente: -Para proteger derechos fundamentales, más no otros de distinto rango, amenazados o vulnerados por la Acción o la Omisión de cualquier autoridad pública. –Cuando el afectado no disponga de otro medio judicial idóneo y eficaz de protección, salvo el ejerció del amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Y –Contra los particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión.

DEL DERECHO DE PETICIÓN
Esta garantía se encuentra prevista como fundamental en el artículo 23 de la Constitución Nacional que a la letra dice:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."

En reiteradas oportunidades la Corte Constitucional se ha pronunciado acerca del alcance interpretativo de este reconocimiento fundamental sin embargo a manera de síntesis y de acuerdo a lo expuesto por ese honorable tribunal a través de diversas jurisprudencias se tiene:

1. Que la protección de este derecho puede ser demandada por vía de Tutela para lo cual se hace necesario la existencia de actos u omisiones de la autoridad que obstruyen del reconocimiento fundamental o no resuelven oportunamente lo solicitado.
2. Que no entiende con conculcada dicha garantía cuando la autoridad responde al peticionario aunque la respuesta sea negativa.
3. Que el legislador al regular el derecho de petición no puede afectar su núcleo esencial, el cual ni si quiera queda satisfecho con la existencia del silencio administrativo.
4. Que el derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende de la efectividad de éste último.
5. Que la respuesta del funcionario debe ser adecuada, efectiva y oportuna.

Es pertinente aclarar que por vía general las directrices para el ejercicio y desarrollo del derecho de petición están contenidas en el Código Contencioso Administrativo y son de obligatoria acogida cuando no exista reglamentación específica para casos y situaciones especiales.

En este orden de ideas, se tiene, que el derecho de petición, de que trata el art. 23 de la Constitución Nacional, y que el accionante estima vulnerado, consiste en la posibilidad que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta y eficaz respuesta, constituyéndose este último aspecto en el núcleo esencial de este derecho, puesto que resultaría ilusorio poder presentar peticiones, si a su vez la autoridad no tuviera el deber correlativo de resolverlas pronta y eficazmente.

Además, conviene aclarar que por vía general las directrices para el ejercicio y desarrollo del derecho de petición están contenidas en el Código Contencioso Administrativo y son de obligatoria acogida cuando no exista reglamentación específica para casos y situaciones especiales.

CASO CONCRETO
Pues bien, en el fallo impugnado se decidió DECLARAR la carencia actual de objeto por haber cesado la vulneración de los derechos fundamentales invocados por el ciudadano JUAN FRANCISCO OBREGÓN, sin embargo el accionante, considera que su petición no ha sido resuelta de fondo, por cuanto la entidad accionada no resolvió todos los interrogantes expuestos en su derecho de petición y como respuesta señala que Bancolombia en su condición de establecimiento financiero, tiene plenamente establecido una serie de políticas y procedimientos internos orientados única y exclusivamente a salvaguardar la información personal de cada uno de sus clientes, en desarrollo de la "**Reserva Bancaria**" existente en nuestro medio y que la más mínima información relacionada con los datos personales de sus clientes o de los productos que estos puedan poseer en nuestra entidad, **solo podrá ser suministrada al titular,** o en última instancia a la "Autoridad Competente", cuando así lo solicita en el ejercicio de sus funciones legales.

Por lo que manifiesta el accionante que de esa información él es el TITULAR, y que no había lugar a establecer que se había dado respuesta de fondo cuando se ha omitido una información que ha sido solicitada por quien está legitimado para eso.

De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener

una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

4.1. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

4.2. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.2

El inciso 1º., del artículo 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1o., de la Ley 1755 de 2015, señala la procedencia del derecho de petición ante las organizaciones privadas: «Toda *persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes*.».

Señala la sentencia T-487/17, al referirse a la reserva que pueda ser alegada por los particulares en su respuesta a los derechos de petición:

El inciso tercero de la misma norma le impone dos obligaciones específicas a las organizaciones privadas: (i) les manda responder los derechos de petición que les sean elevados, y adicionalmente (ii) las obliga a suministrar la información cuando no haya una cláusula legal o constitucional específica que imponga la reserva de información o documental. En sentido contrario, la norma le prohíbe a esas organizaciones, invocar genéricamente la reserva de información para negar el suministro de la misma.

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

Dentro de esta perspectiva, si la entidad peticionada no responde el derecho de petición que le ha sido presentado, o niega la entrega de la información alegando el carácter reservado de ésta, sin señalar de modo concreto y veraz el fundamento de su negativa, entonces estará contrariando lo establecido en la ley estatutaria y la Constitución acerca del derecho de petición y de la respuesta que deba ser dada.

…

La Corte Constitucional al referirse a la reserva que pueda ser alegada por los particulares en su respuesta a los derechos de petición, señaló claramente en la Sentencia C-951 de 2014, que efectuó el control previo de constitucionalidad sobre el proyecto que luego se convirtió en la Ley estatutaria 1755 de 2015, **que la reserva de información que puede ser alegada por los particulares, es distinta del listado de informaciones y documentos reservados a los que se refiere el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015**, que tan solo resulta aplicable al derecho de petición que se ejerza ante autoridades públicas, y que establece como informaciones y documentos reservados los relacionados con la defensa o seguridad nacionales; las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas; los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales; los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación; los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008; los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las

empresas públicas de servicios públicos; los amparados por el secreto profesional; y los datos genéticos humanos."

Así las cosas, entidades de orden privado únicamente podrán negarse a entregar documentos o información invocando el hecho de estar sujetos a reserva en los casos expresamente establecidos en la Constitución y la Ley, lo que implica que al contestar la petición interpuesta, deben proferir una respuesta motivada en la que se indiquen los documentos sometidos a reserva y la norma jurídica que así lo indica, como en efecto lo son la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012.

Ahora, según la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008, en su articulo 3°**,** para los efectos de la ley, se entiende por:

> *" **a) Titular de la información**. Es 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"*
>
> *" h) **Dato privado**. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular."*

En el caso bajo estudio, El accionado en su contestación manifestó que el 21 de junio de 2023 dio oportuna respuesta al derecho de petición elevado por el señor JUAN FRANCISCO OBREGON, sin embargo, una vez analizada la respuesta enviada al accionante, de esta se advierte que, aunque se procedió a la eliminación de la cuenta de Nequi de su Sistema, no cumple con los parámetros establecidos por la Ley, pues no resolvió de fondo la petición, así como tampoco fue clara, precisa y congruente la respuesta.

Lo anterior es así si se tiene en cuenta que el argumento utilizado por la accionada NEQUI – BANCOLOMBIA, para no dar una respuesta completa a los ítems 1,2,3, y 4 de la petición, fue la existencia de "RESERVA BANCARIA" de la información solicitada, sin embargo señala que ésta solo podrá ser suministrada al TITULAR, la cual, como se advirtió, no se puede invocar de forma genérica para negar el suministro de la información de acuerdo con lo establecido por la Corte constitucional.

Téngase en cuenta que, en caso de existir reserva legal sobre alguno de los documentos solicitados por la accionante en su petición, se debió informar de forma clara y motivada este hecho, citando la norma constitucional o legal que establece la reserva de cada documento en particular. Lo que en el presente asunto no sucedió si se tiene en cuenta que la petición se estructuró con 5 puntos frente a los que no hay un pronunciamiento especifico y detallado, solo la solicitud de e.

Adicionalmente, el Accionante, señor JUAN FRANCISCO OBREGON, haciendo uso de su derecho como titular nominal, por ser su nombre con el que se creó la cuenta NEQUI, y el que fuera utilizado para fines ilícitos, como lo puso en conocimiento de este despacho y de la Fiscalía General de la Nación, mediante la radicación de la respectiva denuncia, considera el despacho que el accionando no debe proteger los derechos de la persona que utilizó el nombre del accionante, sino por el contrario, suministrar esta información para los fines legales a que haya lugar al afectado con esa información a su nombre, teniendo en cuenta que el accionante, en calidad de titular nominal de la información, es la persona natural a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y frente al cual ha surtido efectos, y el dato catalogado como privado, por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Así las cosas, resulta lógico concluir que nos encontramos frente a una vulneración del derecho fundamental de petición, ante esto, se revocará el fallo proferido por el JUEZ SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BARRANQUILLA, y en su lugar concederá el amparo al derecho fundamental de petición vulnerado al Señor JUAN FRANCISCO OBREGON y se ordenará una vez ejecutoriado el presente fallo, el envío del expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

En consecuencia, el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E

1. Revocar el numeral PRIMERO de la sentencia proferida por el JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BARRANQUILLA, de fecha junio 28 de 2023, dentro de la acción de tutela presentada por JUAN FRANCISCO OBREGON, en contra de NEQUI - BANCOLOMBIA, y en su lugar se TUTELE el DERECHO DE PETICIÓN.

2. ORDENAR a NEQUI - BANCOLOMBIA, que dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) HORAS siguientes a la notificación de la presente providencia, proceda a dar respuesta de fondo, clara y congruente a la petición elevada por el accionante, siendo necesario que la respuesta se ponga en conocimiento del peticionario.

3.- Notifíquese a las Partes.

4.- Désele a conocer el presente proveído al A – Quo.

5.- Ordenar, luego de la ejecutoria del presente proveído, el envío del expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE.

Firmado Por:
Javier Velasquez
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 004
Barranquilla - Atlantico

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: **5d8bb625a3d9f348b6378a1993d453899f980983bf095c52b68f0f7d5d86e390**
Documento generado en 04/08/2023 01:41:55 PM

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