



República de Colombia
Juzgado Laboral Municipal
Pequeñas Causas
Armenia

Referencia	Acción de Tutela
Accionante:	Nancy Castillo Moscoso
Accionado:	Banco Davivienda S.A.
Vinculados:	Trasunión Cifin y Datacrédito Experian
Radicación:	63-001-41-05-001-2023-10036-00
Tema	Derecho Fundamental de Petición

Armenia, veinticinco (25) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

SENTENCIA DE TUTELA

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida a nombre propio por **Nancy Castillo Moscoso** en contra de **Banco Davivienda S.A.** y a la que fueron vinculadas **Trasunión Cifin y Datacrédito Experian**.

I. ANTECEDENTES

Nancy Castillo Moscoso, a nombre propio promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare sus derechos fundamentales «*Derecho al debido proceso, al derecho de Petición, al buen nombre, al habeas data y a la dignidad humana*», mismos que, presuntamente fueron transgredidos por la entidad accionada al no dar respuesta oportuna y de fondo a derechos de petición de 28 de abril y 16 de agosto de 2023.

Como fundamento de la acción, manifestó que es comerciante hace 20 años y en la actualidad es titular de una tarjeta de crédito Visa Gold que cuenta con un cupo de \$100.000.000; dijo que el 27 abril de 2023, fue víctima de suplantación personal y hurto por medios informáticos, y los delincuentes realizaron compras en la ciudad de Barranquilla, Atlántico, por valor de \$59.949.800;

aclaró que a pesar que las transacciones eran reportadas mediante mensaje de texto a la línea telefónica 3104032400, ésta también fue robada a través de la figura de portabilidad y fue registrado a nombre de otra persona y sin previo consentimiento; que por esta razón nunca le llegaron los mensajes de compra y solo logró enterarse de lo sucedido el 28 de abril de 2023, calenda en la que bloqueo la tarjeta de crédito en las instalaciones del Banco Davivienda.

Agregó que por causa de lo anterior interpuso denuncia penal por el hurto de la línea telefónica y realizó una reclamación al Banco Davivienda por las compras fraudulentas realizadas con la tarjeta de crédito. Dijo que el 2 de junio de 2023, la entidad financiera dio respuesta a su denuncia por suplantación informándole que *«para las transacciones reclamadas, se efectuaron de forma normal y de forma presencial, para lo cual, fue necesario la utilización del plástico (tarjeta de crédito) cuya custodia es responsabilidad exclusiva del titular o tarjetahabiente que posee una tecnología que la protege de cualquier copiado de información (chip)»*.

Afirmó que la respuesta dada por la accionada no contestó de fondo las peticiones realizadas y por ello el 16 de agosto de 2023 radicó nuevamente un derecho de petición manifestando las inconformidades antes descritas y haciendo énfasis en los perjuicios que ha venido acarreando. Agregó que a la fecha de presentación de la acción de tutela no ha recibido ninguna respuesta por parte de Banco Davivienda, pero aún tiene un saldo pendiente por pagar de \$100.000.000.00 de los cuales solo por concepto de intereses adeuda \$30.000.000.00 y que debido a eso tiene reportes negativos en las centrales de riesgo que no le han permitido acceder servicios financieros lo que impide el desarrollo de su actividad como comerciante.

Para concluir solicitó que se declare la vulneración de los derechos fundamentales incoados y se ordene a la accionada congelar el valor adeudado por concepto de capital y de intereses de las compras realizadas de manera fraudulenta y se mantenga el estado actual de las obligaciones reconocidas por la accionante, para poder cancelarlas de conformidad con el plan de pagos que se venía realizando y que se suspendan las llamadas de cobro hasta tanto, se dé solución a la situación en mención y se dé respuesta de fondo a las peticiones de 28 de abril y de 16 agosto de 2023.

Finalmente solicitó que se ordene al Banco Davivienda, no debitar cobros automáticos de los dineros que ingresan a la cuenta de ahorros, que se encuentra enlazada con el datafono donde se realizan las transacciones de las actividades comerciales de la accionante, y que se ordene a la accionada no afectar la capacidad de endeudamiento y calificación crediticia para el sector financiero.

En respuesta **Banco Davivienda S.A.** indicó que, una vez realizadas las verificaciones correspondientes se dio respuesta a la solicitud realizada por la accionante el 19 de septiembre de 2023, la cual se resolvió de manera favorable y se notificó al correo electrónico nancycastillom2011@hotmail.com.

Señaló que el objetivo de la presente acción constitucional era obtener una respuesta de fondo a la petición reclamada y al estar haber sido ésta contestada, no se evidencia la vulneración del derecho fundamental de petición; en consecuencia, estimó que se configura la carencia actual por hecho superado, toda vez que la accionada dio respuesta de fondo a la accionante a su solicitud cesando así la posible vulneración de derechos fundamentales.

La vinculada Cifin Transunion, en respuesta a la presente acción constitucional allegó al plenario consulta de información comercial de la accionante en figura la anotación de «*VICTIMA DE FALSEDAD PERSONAL FUENTE*» al corte 30 de abril de 2023, reportada por el Banco Davivienda; así mismo, precisó que no se evidencian calificaciones provenientes de la fuente de información Davivienda. Finalmente solicitó, la desvinculación de la acción de tutela dada la falta de legitimación en la causa por pasiva, ya que Cifin S.A.S. Trasunión no ha vulnerado ningún derecho fundamental a la accionante, de igual modo precisó que, no son responsables de los datos que reportan las entidades.

Datacrédito Experian, no dio respuesta a la acción de tutela.

Para resolver basten las siguientes,

II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Aspectos generales de la acción de tutela

Al tenor del **artículo 86 de la C.P.**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la constitución política en concordancia con el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir

del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, - como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través 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- ; iv) o por medio de agente oficioso. No obstante, esta última figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. (C.C. T-054 de 2014).

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración cuando se demuestre que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. (CC T-194/21)

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013)**.

La valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. **(CC-T 554/19)**

2. Derecho Fundamental de Petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición- toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. La norma agrega que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; además señala que a través de ese mecanismo se puede solicitar “el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una

situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

El artículo 14 *ibidem*, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii)

las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello “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”.

En este orden de ideas, el derecho fundamental de petición 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 contestación material, que supone que la autoridad sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y

d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido (CC T-147 de 2006 & T-077 de 2018).

Finalmente, el alto tribunal constitucional ha señalado que una respuesta clara y congruente respecto de lo pedido, sin importar si la misma es o no favorable al solicitante, excluye la posibilidad de que derecho de petición se entienda vulnerado (C.C. Sentencia T-902 de 2014)

3. Derecho al Habeas Data

De conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política, *«Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer y actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas».*

Por otra parte la Corte Constitucional ha manifestado que dentro de las prerrogativas que tiene este derecho se pueden encontrar: (i) el derecho de las personas a conocer -acceso- la información que sobre ellas está recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información; (ii) el derecho a un incluir nuevos datos con el fin de ser provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificadas o corregidas, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo

un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular -salvo las excepciones previstas en la normativa. **(C.C. Sentencia C-748 de 2011).**

Igualmente, la corte ha manejado el criterio de que el Habeas Data es un derecho de doble naturaleza, primero al ser un derecho autónomo consagrado en la Constitución Política y ha sido considerado como una garantía de otros derechos. Es así como se puede considerar el Habeas Data como un medio para proteger derechos tales como, la intimidad, buen nombre, entre muchos otros.

La Corte reafirma esta condición del habeas data como derecho autónomo y como garantía. Como derecho autónomo, tiene el habeas data un objeto protegido concreto: el poder de control que el titular de la información puede ejercer sobre quién (y cómo) administra la información que le concierne. En este sentido el habeas data en su dimensión subjetiva faculta al sujeto concernido a conocer, actualizar, rectificar, autorizar, incluir, excluir, etc., su información personal cuando ésta es objeto de administración en una base de datos. A su vez, como garantía, tiene el habeas data la función específica de proteger, mediante la vigilancia del cumplimiento de las reglas y principios de la administración de datos, los derechos y libertades que dependen de (o que pueden ser afectados por) una administración de datos personales deficiente. **(C.S.J. Sentencia T-104603).**

4. Carencia Actual de Objeto por Hecho Superado

En lo atinente a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Jurisprudencia Constitucional ha reiterado que se configura cuando la situación fáctica que motivó la tutela desaparece o se modifica en el sentido de que cesa la presunta acción u omisión que sustentaba la tutela de los derechos fundamentales supuestamente conculcados; en esos eventos la petición de

amparo carece de eficacia ya que desaparece el objeto jurídico sobre el cual recaería la decisión de tutela.

La figura de la carencia actual de objeto se puede presentar a través de 3 formas: i) Daño consumado, que se presenta cuando se ejecuta el daño o la afectación que se pretendía evitar con la acción de tutela, de tal manera que, el juez no puede dar una orden al respecto con el fin de hacer que cese la vulneración o impedir que se materialice el peligro. Así, al existir la imposibilidad de evitar la vulneración o peligro, lo único procedente es el resarcimiento del daño causado por la violación del derecho. No obstante, la Corte ha indicado que, por regla general, la acción constitucional es improcedente cuando se ha consumado la vulneración pues, esta acción fue concebida como preventiva mas no indemnizatoria (C.C. Sentencia SU-225 de 2013). ii) Hecho superado se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inútil cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado (C.C. Sentencia T-382 de 2018). iii) Acaecimiento de una situación sobreviniente. Se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviniente, que, a diferencia del escenario anterior, no debe tener origen en una actuación de la accionada y que hace que ya la protección solicitada no sea necesaria, ya sea porque el accionante asumió la carga que no le correspondía, o porque la nueva situación hizo innecesario conceder el derecho **(C.C. Sentencia T-481 de 2016)**.

5. Caso Concreto

A partir de todo lo anteriormente expuesto, encuentra el despacho que, **Nancy Castillo Moscoso** se encuentra legitimada por activa a las luces del inciso 1 del artículo 10 del decreto 2591 de 1991, habida cuenta que actúa en nombre propio y es la titular de los derechos fundamentales presuntamente vulnerados.

Por su parte, **Banco Davivienda S.A., Cifin TransUnion y Datacrédito Experian**, se encuentran legitimadas por pasiva, pues a pesar de que son unas entidades de derecho privado, el artículo 42 numeral 4 del decreto 2591 de 1991 establece la procedencia de la acción de tutela contra particulares en aquellos eventos en los que existe una relación de subordinación o indefensión con tales organizaciones.

Por otra parte, ha de destacarse que el requisito de inmediatez, también se superó habida cuenta que la presunta afectación del derecho de petición del accionante se mantiene en el tiempo mientras no se garantice la respuesta de fondo a la petición elevada.

Respecto a la subsidiariedad, ha de rememorarse que la acción de tutela es el mecanismo idóneo para la salvaguarda del derecho fundamental de petición, dado que los asuntos como el aquí ventilado no tiene un trámite más expedito e idóneo que el presente amparo para la salvaguarda de las garantías reclamadas.

Así las cosas, se tiene que el 28 de abril de 2023, **Nancy Castillo Moscoso**, al considerarse víctima de suplantación personal con la Tarjeta de Banco Davivienda por medio de llamada telefónica

reportó el fraude y solicitó bloqueo de la Tarjeta y cambio del plástico, bajo la radicación 35355239813 (archivo 015 ED); igualmente se tiene que el 02 de junio de 2023, Banco Davivienda da respuesta a la accionante, y le indicaron que las transacciones reclamadas se efectuaron de manera normal y de forma presencial, resolviendo de manera negativa la solicitud del fraude denunciado (f14 archivo 002 ED). También se constata que el 16 de agosto de 2023, la accionante radicó ante el Banco Davivienda un oficio denominado «Desacuerdo con respuesta otorgada en caso de fraude del 27 de abril de 2023. Derecho de Petición». (fl 18, 19 archivo 002 ED).

A su vez, se pudo evidenciar que con fecha 19 de septiembre de 2023, Banco Davivienda envió respuesta a la accionante, informándole que la reclamación realizada por el fraude se atendió de forma favorable y por tanto no se cobrarían las transacciones relacionadas en la respuesta, lo cual podrá ser validado en 3 días hábiles en los movimientos de la tarjeta. (archivo 007 ED).

Ahora bien, el 21 de septiembre de 2023 el despacho se comunicó con la accionante a efectos de corroborar la información brindada por las accionadas; y al respecto ésta indicó que efectivamente recibió la respuesta por parte de Banco Davivienda y que se encuentra pendiente del fallo de tutela. (f. 1 archivo 13 ED)

Hasta aquí es claro para el despacho, que las peticiones realizadas por la accionante al Banco Davivienda, tanto el 28 de abril de 2023 por medio de línea telefónica, como el 16 de agosto de manera física, fueron atendidas resolviendo de fondo las solicitudes realizadas, gracias a la intervención del Juez Constitucional, de tal modo se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegados por la accionante.

En lo referente a la vulneración a su buen nombre y habeas data, se constató que la accionante cuenta con un reporte en Cifin Transunion, pero no es un reporte negativo, sino una anotación que ha sido «*Victima de Falsedad Personal*» (f. 38 archivo 13 ED). Por lo anteriormente expuesto, no encuentra juzgador razones para inferir que se ha conculcado el derecho fundamental de habeas data.

Para concluir, se señala que, en lo que atañe a que se ordene a la accionada, suspender las llamadas de cobro hasta tanto, se dé solución a la situación en mención y que se ordene no debitar cobros automáticos de los dineros que ingresan a la cuenta de ahorros enlazada con el datafono donde se realizan las transacciones de las actividades comerciales de la accionante, se advierte que estas son pretensiones que involucran el reclamo de derechos económicos y para tal objetivo no está diseñada la acción de tutela.

En consecuencia, se declarará improcedente la acción de tutela por haberse configurado una carencia actual de objeto por hecho superado.

III. DECISION.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Laboral Municipal Pequeñas Causas de Armenia, Quindío**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR por improcedente el amparo constitucional solicitado por **Nancy Castillo Moscoso**, en contra de **Banco Davivienda S.A.**, por haberse configurado la carencia actual de objeto por hecho superado.

SEGUNDO: NOTIFICAR a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada

Notifíquese y cúmplase,

MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO
JUEZ



Puede escanear este código QR para acceder al Micrositio del Juzgado o dirigirse al siguiente enlace <https://t.ly/P-59>