



San Gil, Veinte (20) de Marzo de Dos Mil Veinticuatro (2024)

Sentencia No. 038 Radicado 2024-00027-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibídem, procede el Despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por parte de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía número 28'284.948 expedida en el Páramo (S), en contra de la empresa **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** NIT 901053999 - 8 y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA** NIT 860003020 - 1, tramite al cual fue vinculado de manera oficiosa la empresa **COBYSER SAS** identificada con NIT 804009137-8, por la presunta vulneración al Derecho de PETICION y HABEAS DATA, con ocasión de los presupuestos facticos expuestos en el libelo genitor.

## I. ANTECEDENTES

La precitada ciudadana actuando en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de la empresa **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, propendiendo por la protección de su garantía primaria de PETICION y al HABEAS DATA.

## II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Aseguró la parte actora que pasado mes de diciembre de 2023, suscribió el acuerdo de pago con la AGENCIA TRANQUIFINAZAS, como sucursal de cobranza del banco BBVA, en aras de cancelar una obligación que se encuentra pendiente, razón por la cual el día 04 del mismo mes y año, procedió a cancelar la suma de Siete Millones Cuatrocientos mil pesos (\$7.400.000), de la siguiente manera:

- “1. Comprobante de pago por la suma de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$4.240.000,00) MONEDA CORRIENTE, por concepto del Contrato No. 0013-0839-48-5000268976, cupo rotativo.*
- 2. Comprobante de pago por la suma de OCHOCIENTOS SETENTA MIL PESOS (\$870.000,00) MONEDA CORRIENTE, por concepto del Contrato No. 0013-0839-45-5000174604, tarjeta de crédito.*
- 3. Comprobante de pago por la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$2.290.000,00) MONEDA CORRIENTE, por concepto del Contrato No. 0013-0839-40-5000214939, tarjeta de crédito.”.*

Atendiendo este factico, por parte de la entidad bancaria se emitieron los correspondientes comprobantes de pago, al correo electrónico indicado por la accionada, en aras que la entidad bancaria emitiera el correspondiente Paz y Salvo; sin embargo ante la falta de respuesta, impetro Derecho de Petición el día 25 de enero del año en curso, frente a TRANQUIFINANZAS y COBYSER, donde peticionó : *“Solicito de manera inmediata dar continuidad al proceso de cobranza que ustedes en su momento realizaron a mi persona y a favor del BBVA, acuerdo de pago que acepté y cumplí en los términos establecidos”.*

Pese a lo anterior, aduce que a la fecha de radicación del escrito no ha obtenido respuesta alguna al petitorio.



Aportó como pruebas los siguientes documentos:

- Escrito petitorio de fecha 25 de enero de 2024, direccionado a: Tranquifinanzas y Cobyser.
- Desprendible de pago cajero Nro. 28284948, emitido por parte del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, por un monto total de 7.400.000, direccionado a las obligaciones 08395000174604, 08395000214939 y 08395000268976.
- Comprobante de pago de fecha 04 de diciembre de 2023, por el monto de 870.000.
- Comprobante de pago de fecha 04 de diciembre de 2023, por el monto de 4.240.000.
- Comprobante de pago de fecha 04 de diciembre de 2023, por el monto de 2.290.000.

### III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluyó, que lo pretendido por la parte accionante es que se tutele su garantía primaria de PETICION y HABEAS DATA, y en consecuencia, se le ordene a los accionados responder de fondo, de manera material y debidamente notificada el escrito de fecha 25 de enero de 2024, en el mismo sentido, que el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA** expida paz y salvo a favor de la accionante, y se levante cualquier medida que exista en las centrales de riesgo, o sobre sus bienes o persona.

### IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual según acta N° 6149 de fecha 08 de marzo hogaño, este Despacho mediante auto de la misma fecha, admitió la acción de tutela interpuesta por la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28'284.948 expedida en el Páramo (S), y ordeno correr traslado de la demanda a la empresa **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA** en aras de garantizar sus prerrogativas de Defensa y Contradicción.

En actuación posterior que data del 18 de marzo de los corrientes, se dispuso la vinculación de la empresa **COBYSER SAS**, identificada con NIT 804009137-8, corriéndose traslado por un (1) día de lo expuesto en el primario.

### V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y VINCULADO

#### **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS**

No obstante haber sido notificada del auto admisorio y el correspondiente traslado de la demanda en debida forma, mediante oficio 439 del 08 de marzo de 2024, a los correos electrónicos institucionales [seguridad@tranquifinanzas.com](mailto:seguridad@tranquifinanzas.com), [andres@tranquifinanzas.com](mailto:andres@tranquifinanzas.com) y [sortega@tranquifinanzas.com](mailto:sortega@tranquifinanzas.com), dispuestos por la entidad para tales fines, a la fecha mantuvo una actitud silente a los requerimientos del Despacho.

#### **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**

No obstante haber sido notificada del auto admisorio y el correspondiente traslado de la demanda en debida forma, mediante oficio 440 del 08 de marzo de 2024, a los correos electrónicos institucionales [notifica.co@bbva.com](mailto:notifica.co@bbva.com) y [actuacionesautoridades.bbvaam.co@bbva.com](mailto:actuacionesautoridades.bbvaam.co@bbva.com), dispuestos por la entidad para tales fines, a la fecha mantuvo una actitud silente a los requerimientos del Despacho.



## COBYSER SAS

No obstante haber sido notificada del auto admisorio y el correspondiente traslado de la demanda en debida forma, mediante oficio 463 del 18 de marzo de 2024, al correo electrónico [auxiliarcontable2@cobyser01.com](mailto:auxiliarcontable2@cobyser01.com), dispuesto por la entidad para tales fines, a la fecha mantuvo una actitud silente a los requerimientos del Despacho.

## VI. CONSIDERACIONES

### A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los Derechos Constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagró importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

*“(...) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).*

### B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.



La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

### C. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES

La señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28'284.948 expedida en el Páramo (S), se encuentra legitimada por activa en atención que fue quien instauró acción de tutela en contra de la empresa **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, por la presunta vulneración del su Derecho Fundamental de PETICION y HABEAS.

A la par, refulge la legitimidad por pasiva de **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, como entidades directamente accionadas de quien se reprocha de la violación a la garantía primaria; así como de la vinculada **COBYSER SAS**, con ocasión de los presupuestos facticos expuestos en el libelo genitor.

### D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA y/o COBYSER SAS**, como vinculado, transgredieron el Derecho Fundamental al de PETICION y/o al HABEAS DATA de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, al no responder el escrito radicado el pasado 25 de enero del año en curso, tendiente a materializar una supuesta terminación de una obligación pecuniaria de la accionante, con la entidad bancaria BBVA.

### E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

#### DERECHO AL HABEAS DATA

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable acolar el Art. 15 de la Constitución Política de Colombia, mediante el cual nace a la vida jurídica la garantía primaria al Habeas Data, donde se expuso que:

*“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, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*

*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.*

*Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”.*



De lo anterior, encontramos que si bien es cierto, el Constituyente primario habilitó la posibilidad que en determinados casos agentes estatales, o particulares ostenten información sobre un sujeto de Derechos, también lo es, que estos deben estar sometidos a ciertos criterios, que imponen límites a este presupuesto fáctico, toda vez que ciñe con el concepto de intimidad personal como garantía implícita al ser.

Por otro lado, se evidencia como, existe la posibilidad que el sujeto de derechos, en determinado caso, pueda “**conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido**”, este presupuesto atiende a la misma condición actual que ostente el particular frente a la fuente de recolección de información, es de esta manera, ante la posible ocurrencia de un error, o una variación en su condición, se cuente con la capacidad de modificación en el marco de la colaboración armónica que debe existir entre las personas, ya sean naturales o jurídicas. Estos presupuestos fueron abordados por el Máximo Órgano de cierre en materia Constitucional que en Sentencia T-143 del 2022, expuso que:

*“Con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 se incorporó al ordenamiento jurídico una completa, más no exhaustiva, regulación de la actividad de administración de datos personales. De esta se destaca, entre otros aspectos, la previsión de los principios orientadores en materia de habeas data, en consonancia con el precedente constitucional (art. 4); la identificación de los sujetos que intervienen en el proceso de administración de datos personales (titular del dato, responsable, encargado) (art. 3); el reconocimiento de los derechos y deberes de aquellos (arts. 17 y 18); la habilitación al titular o sus causahabientes para consultar la información personal que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado (art. 14); la creación de un mecanismo de defensa ante los responsables y/o encargados del tratamiento de datos cuando los titulares o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley (art. 15); y la consolidación de un órgano de control especializado en materia de habeas data, en cabeza de la SIC, a través de su Delegatura de Protección de Datos Personales (art. 19 y siguientes).”.* (Negritas fuera de texto).

Ahora bien, al tratamiento de este tipo de indagaciones tanto por parte de entidades de orden particular, como Estatal, se extrae un concepto de inmaterialidad que ha sido expuesto de diferentes calidades y/o condiciones siendo así información de carácter: pública o de dominio público, semi-privado, privado y reservado o secreta. Aunado a ello, la Jurisprudencia acoló una serie de principios que se pueden denotar aplicables por parte del Juez Natural al caso en juicio constitucional, estos fueron expuestos en Sentencia SU-139 de 2021 que trajo al Bloque primario rectores de Libertad, Veracidad, Transparencia, Finalidad y de Acceso y Circulación Restringida, los que fueron abordados de la siguiente manera:

“(…)

1. En cuanto al **principio de libertad**, la Corte ha sostenido que el tratamiento de los datos solo puede ejercerse con el consentimiento libre, previo y expreso del titular, a menos que medie un mandato legal o judicial que releve el consentimiento. A este respecto, la Corporación ha sido enfática en sostener que este principio propende por evitar que se acopie y/o divulgue información personal que haya sido adquirida de forma ilícita, al margen de la voluntad y el consentimiento del titular, o sin un fundamento legal o judicial concreto.<sup>1</sup> Adicionalmente, la libertad está asociada a la **potestad con la que cuenta el titular de disponer de la información y conocer su propia identidad informática**; es decir, este principio atiende a la posibilidad del titular de tener control sobre los datos que lo “identifican e individualizan ante los demás.”<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sentencia C-748 de 2011, reiterada en este punto en la Sentencia C-150 de 2020.

<sup>2</sup> Sentencia T-414 de 1992, reiterada en este punto en la Sentencia C-748 de 2011.



2. El **principio de veracidad**, por su parte, pretende que la información sujeta a tratamiento obedezca a situaciones reales, actualizadas y comprobables, al tiempo que prohíbe que el manejo de los datos sea incompleto o induzca a error.<sup>3</sup>

3. El **principio de transparencia** se refiere a la **facultad del titular del dato de acceder, en cualquier momento, a la información que sobre él reposa en una base de datos**. Sobre este punto, la Corte ha sostenido que el interesado está habilitado para exigir información relativa a: "(i) la identidad del controlador de datos; (ii) el propósito del procesamiento de los datos personales; (iii) a quién se podría revelar los datos; (iv) cómo la persona afectada puede ejercer los derechos que le otorga la legislación sobre protección de datos; y, (v) toda [la] información necesaria para el justo procesamiento de los datos."<sup>4</sup>

4. En lo que se refiere al **principio de finalidad**, la Corte ha entendido que en términos generales el acopio, procesamiento y divulgación de los datos personales debe obedecer a una finalidad constitucionalmente legítima, la cual, además de ser definida de manera clara, suficiente y previa, debe ser informada oportunamente a su titular. Vale anotar que de estos aspectos se deriva una triple faceta de protección, a saber: 1) que los datos deben ser procesados con un propósito específico y explícito; 2) que la finalidad de su recolección debe ser legítima a la luz de las disposiciones constitucionales; y, 3) que la recopilación de los datos debe estar destinada a un fin exclusivo.<sup>5</sup>

5. Por último, el **principio de acceso y circulación restringida** busca que la circulación de los datos esté sometida a los límites específicos determinados por el objeto de la base de datos, de ahí que exista un nexo indisoluble entre este principio y el principio de finalidad.<sup>6</sup> Por otra parte, y en relación directa con el principio de transparencia, este principio pretende que **el titular siempre pueda tener la posibilidad de conocer la información que reposa en una base de datos**, de suerte que, por esa vía, pueda solicitar la corrección, supresión o restricción de su divulgación. Por último, tal como lo sostuvo esta Corporación en la Sentencia T-058 de 2015, este principio resulta compatible con las recomendaciones que ha realizado el Comité Jurídico Interamericano de la Organización de Estados Americanos, en especial en lo que toca a la importancia de que el controlador de datos disponga de "métodos razonables para permitir que aquellas personas cuyos datos personales han sido recopilados puedan solicitar el acceso a dichos datos."<sup>7</sup>

(...)"

Bajo el marco de soporte traído a consideración, este Despacho a manera de conclusión preliminar, establece de manera preliminar que el Constituyente Primario, si habilito que en determinado caso un tercero pueda acceder, mantener y manejar datos, que en determinado caso invaden la órbita más íntima de un sujeto de derechos; sin embargo, esta permeabilidad no puede entenderse en una patente sin limitante, toda vez que se encuentra sujeta a la aplicación Primaria con base en los principios acoplados en párrafos anteriores, así como la fuente Legal que los desarrolló, esto es la Ley 1266 de 2008 y la Estatutaria 1581 de 2012, entre otras.

## DERECHO DE PETICIÓN CONTRA PARTICULARES

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional<sup>8</sup>; veamos:

<sup>3</sup> Cfr. Sentencias C-748 de 2011, T-207 de 2018 y T-509 de 2020.

<sup>4</sup> Sentencia C-748 de 2011.

<sup>5</sup> Cfr. Sentencias T-552 de 1997, T-729 de 2002, C-748 de 2011, T-058 de 2015 y C-150 de 2020.

<sup>6</sup> Cfr. Sentencias C-748 de 2011, T-058 de 2015, T-509 de 2020.

<sup>7</sup> Remitirse a la "Propuesta de Declaración de Principios de Privacidad y Protección de Datos Personales en las Américas" CJI/RES. 186 del 9 de marzo de 2012, y al "Informe del Comité Jurídico Interamericano sobre Privacidad y Protección de Datos Personales." Documento disponible en el enlace que se cita a continuación: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/proteccion\\_datos\\_personales\\_documentos\\_referencia\\_CJI-doc\\_474-15\\_rev2.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/proteccion_datos_personales_documentos_referencia_CJI-doc_474-15_rev2.pdf)

<sup>8</sup> Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado



#### *“El derecho de petición y sus elementos estructurales*

14. *El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos<sup>9</sup> y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho<sup>10</sup>. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.*

*Según abundante jurisprudencia de este Tribunal<sup>11</sup>, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.*

*Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011<sup>12</sup> y C-951 de 2014<sup>13</sup>, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:*

*(i) La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general<sup>14</sup>, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite*

<sup>9</sup> En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos texto normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

<sup>10</sup> Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política).”

<sup>11</sup> Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

<sup>12</sup> M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexecutable de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

<sup>13</sup> M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.

<sup>14</sup> Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional—incluidas las de reajuste—en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001.



máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno<sup>15</sup>. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela<sup>16</sup>.

(ii) La respuesta de fondo hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte<sup>17</sup>, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”<sup>18</sup>.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004<sup>19</sup> indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La notificación de la decisión atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición<sup>20</sup>. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”<sup>21</sup>.

Aunado a lo anterior, al tratarse de particulares contra quien se dirigió el Derecho de Petición, el estudio debe acudir a la génesis del asunto y las aristas que giraron en torno a la presunta vulneración de la esfera fundamental del accionante y sus calidades frente al llamado; para lo precedente, el Art. 32 del Decreto 1755 dispuso: “Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. (...) PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)” (Negrilla fuera de texto).

Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

<sup>15</sup> Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igarancio Pretelt Chaljub.

<sup>16</sup> Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T- 377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T- 467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

<sup>17</sup> Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<sup>18</sup> Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

<sup>19</sup> Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.

<sup>20</sup> Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

<sup>21</sup> Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



La situación jurídica de indefensión o subordinación ha sido aclarada en reiteradas ocasiones por medio de la Jurisprudencia emitida por el máximo órgano de clausura constitucional que en decisiones como la T- 117 de 2018, que expuso:

*“Esta Corporación ha señalado reiteradamente,<sup>22</sup> con fundamento en el artículo 86 Superior y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que la acción de tutela procede contra particulares en alguna de las siguientes circunstancias: (i) cuando el particular presta un servicio público; (ii) cuando la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo y, (iii) cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular.*

*La última situación señalada, hace referencia al supuesto en el que, debido a las circunstancias fácticas concurrentes, una persona se encuentra impotente o sometida en relación con otra y, por tanto, se halla en la imposibilidad de defender sus derechos.<sup>23</sup>*

*Desde sus primeros estudios, esta Corporación en la Sentencia T-290 de 1993 indicó que la situación de indefensión “(...) no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate (...)”.<sup>24</sup>*

*En este sentido, la Corte Constitucional ha indicado que la indefensión se constituye a raíz de una relación de dependencia de una persona respecto de otra que surge de situaciones de naturaleza fáctica. En virtud de estas circunstancias, la persona afectada en su derecho carece de defensa, “entendida ésta como la posibilidad de respuesta oportuna, inmediata y efectiva ante la vulneración o amenaza de la que se trate”,<sup>25</sup> o está expuesta a una “asimetría de poderes tal” que “no está en condiciones materiales de evitar que sus derechos sucumban ante el poder del más fuerte”.<sup>26</sup>*

*De esta manera, el estado de indefensión se manifiesta cuando la persona afectada en sus derechos por la acción u omisión del particular carece de medios físicos o jurídicos de defensa, o los medios y elementos con que cuenta resultan insuficientes para resistir o repeler la vulneración o amenaza de su derecho fundamental, razón por la cual se encuentra inerte o desamparada.<sup>27</sup> En cada caso concreto, el juez de tutela debe apreciar los hechos y circunstancias con el fin de determinar si se está frente a una situación de indefensión, para establecer si procede la acción de tutela contra particulares.<sup>28</sup>”*

Bajo estos faros Legales y Jurisprudenciales, se concluye que el Derecho de Petición contra particulares, no solo amerita un estudio del núcleo esencial como tal, sino que este se amplía bajo supuestos avistados de manera jurisprudencial, tales como son la indefensión, inferioridad o subordinación entre otros, situaciones fácticas en las que se puede encontrar el actor frente al accionado, como presupuestos para concluir la procedencia de la acción de amparo en el marco del presupuesto subsidiariedad, aclarado por la Corte Constitucional de la siguiente manera:

*“Subsidiariedad: Conforme con el artículo 86 de la Carta y el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, la naturaleza subsidiaria y residual de la acción de tutela circunscribe la procedencia del amparo a tres escenarios: (i) la parte interesada no dispone de otro medio judicial de defensa; (ii) existen otros medios de defensa judicial, pero son ineficaces para proteger derechos fundamentales en el caso particular, o (iii) para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable”<sup>29</sup>*

<sup>22</sup> Ver entre otras decisiones, Corte Constitucional, Sentencias T-1085 de 2004 (MP Jaime Córdoba Triviño), T-1149 de 2004 (MP Humberto Antonio Sierra Porto), T-1196 de 2004 (MP Jaime Araújo Rentería), T-735 de 2010 (MP Mauricio González Cuervo), T-012 de 2012 (MP Jorge Iván Palacio Palacio), T-634 de 20103 (MP María Victoria Calle Correa), T-050 de 2016 (MP Gabriel Eduardo Mendoza Martelo; SPV Gloria Stella Ortíz Delgado), y T-145 de 2016 (MP Luis Guillermo Guerrero Pérez).

<sup>23</sup> Al respecto ver Corte Constitucional, Sentencia T-015 de 2015 (MP Luis Ernesto Vargas Silva; AV María Victoria Calle Correa).

<sup>24</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-290 de 1993 (MP José Gregorio Hernández Galindo).

<sup>25</sup> Ver Corte Constitucional, Sentencia T-290 de 1993 (MP José Gregorio Hernández Galindo). En el mismo sentido ver entre otras las Sentencias T-611 de 2001 (MP Jaime Córdoba Triviño), T-179 de 2009 (MP Jorge Iván Palacio Palacio), T-160 de 2010 (MP Humberto Antonio Sierra Porto) y T-735 de 2010 (MP Mauricio González Cuervo).

<sup>26</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-798 de 2007 (MP Jaime Córdoba Triviño).

<sup>27</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-798 de 2007 (MP Jaime Córdoba Triviño) y T-552 de 2008 (MP Marco Gerardo Monroy Cabra).

<sup>28</sup> Ver, por ejemplo, Corte Constitucional, Sentencias T-288 de 1995 (MP Eduardo Cifuentes Muñoz), T- 277 de 1999 (MP Alfredo Beltrán Sierra) y T-714 de 2010 (MP María Victoria Calle Correa).

<sup>29</sup> Ver T- 036 del 2017



## I. CASO EN CONCRETO

Como punto de partida de nuestro análisis constitucional, hemos de indicar que la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, instauró acción de tutela en contra de la empresa **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** NIT 901053999 - 8 y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA** NIT 860003020 – 1, , en búsqueda del amparo de juez Constitucional de su garantía primaria de Petición y al Habeas Data, argumentando que no ha recibido contestación de fondo por parte de los accionados al escrito de fecha 25 de enero de los corrientes, direccionado a materializar una supuesta terminación de una obligación pecuniaria de la accionante, con la entidad bancaria; al asunto fue vinculado de manera oficiosa la empresa **COBYSER SAS**, en aras de propender por sus garantías primarias.

El escrito genitor fue impetrado sobre la **AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y **COBYSER SAS**, en los siguientes términos:

*“Solicito de manera inmediata dar continuidad al proceso de cobranza que ustedes en su momento realizaron a mi persona y a favor del BBVA, acuerdo de pago que acepté y cumplí en los términos establecidos.*

*Lo anterior teniendo en cuenta que:*

- 1. Inicialmente Cobyser me contacto para llegar a un acuerdo de pago de los productos en mención lo cual no fue posible.*
- 2. Luego me contacto Tranquifinanzas y a inicio del mes de diciembre de 2023, fue posible un acuerdo y en efecto lo cumplí cancelando la suma acordada.*
- 3. Luego remití los soportes al correo indicado el mismo cuatro (4) de diciembre de 2023 cuando hice el pago, esperando como corresponde el tiempo para que la casa de cobranza reportara he hiciera el respectivo proceso de condonación y de ese modo la entidad bancaria BBVA, me expidiera el Paz y Salvo.*
- 4. Pero el pasado 9 de enero me contacto Tranquifinanzas para realizar un cobro de los productos en mención, a lo cual les respondí que ya había cancelado y ellos procedieron a solicitarme los respectivos soportes, pues que son ellos los que deben hacer el proceso de condonación; eso fue lo que logré comprender, de inmediato procedí a hacer llegar los documentos solicitados por correo y vía WhatsApp, quedando a la espera de una respuesta.*
- 5. Pero hoy cuando me acerco al banco a preguntar el estado de mis productos resulta que no ha avanzado que si aparecen los pagos pero aún no se ha tramitado la respectiva condonación razón por la cual no me expiden Paz y Salvo. Y aún más el banco como tal me indica que ellos no me pueden colaborar que eso es competencia de las casas de cobranza.*
- 6. Dejo constancia que durante toda la tarde del día de hoy trate por todos los medios de comunicarme con Tranquifinanzas y Cobyser y fue inútil, pues tranquifinanzas no me comprendió ni siquiera lo que solicitaba y nunca me contestaron llamada, la comunicación fue por WhatsApp. Y Cobyser al fin me contacto con un asesor y me pidió esperar una hora como máximo tiempo para darme respuesta y a esta hora 6:44 p.m. no he recibido llamada alguna.*
- 7. Dejo constancia que este proceso me ha desgastado demasiado pues el año pasado empezó el proceso desde junio y eso me ha generado estrés y pérdida de dinero, pues necesito levantar la hipoteca ya que tengo un negocio en proceso y he tenido que pedir prorrogas y eso me ha generado gastos económicos y morales.*
- 8. Por todo la anteriormente expuesto solicito den solución a este proceso de la manera más diligente.” (Sic).*

De esta manera, se extrae que lo pretendido por la accionante, es que se ampare su Derecho Fundamental de Petición relacionado con el habeas data, y en consecuencia, se ordene a las accionadas, emitir una respuesta de fondo, clara y precisa a lo solicitado



mediante escritos de fecha 25 de enero del año en curso; considerándose que al no expresarse pronunciamiento alguno, se estaría vulnerando ésta garantía primaria.

Ahora pese al llamado realizado por el Despacho, sobre **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, como directamente accionados y ante **COBYSER SAS** no se emitió manifestación alguna dentro del término dispuesto por el Despacho, por lo que no queda otra salida que darle aplicación a lo dispuesto en el Art. 20 del Decreto 2591 de 1991, que reza:

*“(…) Art. 20. — Presunción 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. (…)”*

Al respecto de la aplicación de la presunción de veracidad y sus efectos la Corte ha manifestado en Sentencia T-260 de 2019<sup>30</sup>, lo siguiente:

*“(…) En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, “(p)or el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como “ciertos los hechos” cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atiende la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano<sup>31</sup>.*

*La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos<sup>32</sup>, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe<sup>33</sup>, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”<sup>34</sup>.*

*En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”<sup>35</sup>. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez. (…)”*

De lo anterior, se torna oportuno en primera medida aclara que si bien es cierto por parte de la accionante se invocó como presunta transgresión al Habeas data, sobre este último, no se evidencia que ni en los presupuestos facticos, ni en los anexos probatorios, se evidencia reporte alguno que recaiga sobre la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28´284.948 expedida en el Páramo (S), por lo que, no existe lugar a disponer el amparo de tal garantía invocada, en vista de la anterior,

<sup>30</sup>Corte Constitucional, Sentencia T-260 del 06 de junio de 2019, M.P. ANTONIO JOSÉ LIZARAZO CAMPO

<sup>31</sup> Sentencia T-214 de 2011, reiterada en T-030 de 2018.

<sup>32</sup> Sentencia T-214 de 2011, reiterada en T-030 de 2018. Ver también T-278 de 2017.

<sup>33</sup> Sentencia T-825 de 2008, reiterada en la Sentencia T-278 de 2017.

<sup>34</sup> Sentencias T-644 de 2013, T-250 de 2015 y T-030 de 2018.

<sup>35</sup> Sentencia T-030 de 2018.



únicamente se dispondrá el análisis de fondo, en cuanto a la presunta transgresión de la garantía primaria de Petición.

De lo anterior, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra previsto en la Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas, esto en el marco del factor de temporalidad que puede llegar a ameritar, elevar contestación de fondo a determinado caso de análisis:

*“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.”.*

Así las cosas, se encuentra debidamente soportada la existencia de un escrito petitorio de fecha 25 de enero del año en curso, el cual indica la actora fue impetrado ante las empresas **AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y **COBYSER SAS**, tal como se evidencia en numeral cuarto del escrito tutelar, factico que fue enarbolado en los siguientes términos: *“Cuarto: Ante la falta de respuesta, el día 25 de enero del año 2024, remití **derecho de petición** a la agencia TRANQUIFINANZAS, COBYSER, a fin de obtener lo siguiente: Solicito de manera inmediata dar continuidad al proceso de cobranza que ustedes en su momento realizaron a mi persona y a favor del BBVA, acuerdo de pago que acepté y cumplí en los términos establecidos.”.*

Ahora de las premisas adjetivas acoladas, encuentra este Despacho que existe un escrito de fecha 25 de enero de 2024, el cual a la fecha no ha sido resuelto por las entidades a las cuales fue direccionado, esto es ante las empresas **AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y **COBYSER SAS**, esta afirmación se fundamenta en que no se allegó prueba tan siquiera sumaria donde se soporte el cumplimiento de su carga, en el sentido de responder de fondo, de manera clara, precisa y debidamente notificada, puesto que no se presentó contestación alguna al presente asunto. Por lo que se hace imperioso tener como ciertos los facticos expuestos por el actor, en cumplimiento de lo expuesto en el Art. 20 del Decreto 2591 de 1991.

Corolario de lo anterior, el amparo constitucional respecto del Derecho de Petición de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28.284.948 expedida en el Páramo (S), está llamado a prosperar, en razón que la solicitud fue clara y objetiva, y es aplicable al sub judice el marco normativo expuesto en el Art. 20 del Decreto 2591 de 1991, y en consecuencia, se le ordenará a la las empresas **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y **COBYSER SAS**, a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, respectivamente, para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguiente, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si aún no lo hubiere hecho, respondan conforme el núcleo esencial la petición radicada el pasado 25 de enero del año en curso, por la accionante y este sea notificada en debida forma. De lo que se deviene el amparo a la garantía invocada. Haciendo énfasis que esta imposición, no se traduce en que la respuesta que se devenga debe emitirse de positiva



a lo petitionado, o en su defecto que en determinado caso no se pueda argüir por la accionada reserva legal en los datos petitionados.

Como colofón, se prevendrá a la Entidad Accionada y vinculada para que hacía futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015, y dé contestación oportuna, de fondo, de manera total, congruente y debidamente notificada al mecanismo del derecho de petición como prerrogativa fundamental de los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

Por otro lado, al no evidenciarse escrito alguno que fuera direccionado sobre el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, no se cumple el criterio de congruencia con el amparo invocado por la accionante, e impuesto por el Art. 15 del Decreto 1755 del 2015, razón por la cual, no existe lugar a su impartir orden alguna en su contra, por lo que se denegará la presente acción de amparo frente a este sujeto procesal.

Finalmente, se prevendrá a al representante legal de las empresas **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS, COBYSER SAS** y del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, para que, en próximas ocasiones, se sirvan responder los requerimientos elevados por un Juez Constitucional, toda vez que su omisión podría llegar a atentar contra la esfera más íntima de los ciudadanos, siendo procedente las sanciones a que exista lugar. Por demás se dispondrá lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.

\*\*\*\*\*

Por lo anterior el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

## RESUELVE

PRIMERO. **TUTELAR** el Derecho Fundamental de PETICIÓN de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28.284.948 expedida en el Páramo (S), en la acción de amparo instaurada en contra de las empresas **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS y COBYSER SAS**, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO. **ORDENAR** al representante legal de **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** NIT 901053999 - 8 y **COBYSER SAS** identificada con NIT 804009137-8 o quien haga sus veces, respectivamente, para que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si aún no lo hubiere hecho, responda el Derecho de Petición de fecha 25 de enero del año en curso, elevado por parte de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28.284.948 expedida en el Páramo (S), atendiendo el núcleo esencial de la garantía invocada, de FONDO, de MANERA TOTAL, CONGRUENTE y debidamente NOTIFICADA la actuación, ya sea en sentido positivo o negativo, sin perjuicio de la reserva debida conforme el marco constitucional y legal, en aquiescencia de lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.



PARÁGRAFO PRIMERO. **PREVENIR** al Representante Legal de **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** NIT 901053999 - 8 y **COBYSER SAS** identificada con NIT 804009137-8, respectivamente, para que hacía futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015, dando contestación oportuna al mecanismo del Derecho de Petición como prerrogativa fundamental, con la que cuentan los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

TERCERO. **NEGAR** el amparo al Derecho fundamental de PETICION de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28.284.948 expedida en el Páramo (S), en la acción de amparo instaurada en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva de la presente sentencia.

CUARTO. **NEGAR** el amparo al Derecho fundamental de HABEAS DATA de la señora **MARIANA SANTOS ABREDO**, identificada con Cédula de Ciudadanía Número 28.284.948 expedida en el Páramo (S), en la acción de amparo instaurada en contra de **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS** y del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, tramite al cual fue vinculado de manera oficiosa la empresa **COBYSER SAS**, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva de la presente sentencia.

QUINTO. **PREVENIR** al Representante Legal de **TERANOVA LABS SAS - AGENCIA TRANQUIFINANZAS, COBYSER SAS** y del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. – BBVA**, respectivamente, para que en próximas ocasiones se sirva responder de fondo y durante el tiempo concedido, los requerimientos elevados por un Juez Constitucional, toda vez que su omisión podría llegar a atentar contra la esfera más íntima de los actores, siendo procedente las sanciones a que exista lugar.

SEXTO. **NOTIFÍQUESE** esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 y 5 del Decreto 306 de 1992.

SEPTIMO. Contra este fallo procede la **IMPUGNACIÓN** presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

OCTAVO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

NOVENO. Si no fuere impugnada, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

DECIMO. **EXCLUIDA DE REVISIÓN**, previas las anotaciones de rigor, **ARCHÍVENSE** las diligencias.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES  
JUEZ

CDBJ/Sadp