



Floridablanca, trece (13) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

TUTELA

RADICADO: 2022-00103
ACCIONANTE: JUAN ALFONSO PEÑALOZA ORTIZ
ACCIONADO: BANCO BOGOTÁ
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

A S U N T O

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por el señor JUAN ALFONSO PEÑALOZA ORTÍZ, contra el BANCO DE BOGOTÁ, ante la presunta vulneración de su derecho de petición.

A N T E C E D E N T E S

1.- El señor Juan Alfonso Peñaloza Ortiz expuso que el 5 de agosto de 2022 recibió en un inmueble de su propiedad en el cual no reside desde hace dos años, una comunicación del Banco de Bogotá, a través de la cual le informó que esa entidad financiera aprobó a su nombre el crédito de consumo número 00755868297 por la suma de \$5.000.000= pagadero a 73 meses, a la par le informó que en fecha 2022/07/26 se desembolsó el crédito el cual se le abono a la cuenta corriente número 0315039099 liquidado con tasa de interés corriente 27.7130600%F**, los cuales no fueron solicitados por él, ni tampoco autorizó a un tercero para tal fin, razón por la cual, desconoce las razones por las que se le informó la apertura y aprobación de los mismos, máxime si se tiene en cuenta que nunca recibió una llamada de confirmación del Banco de Bogotá sobre la solicitud de crédito mencionado y además, porque la comunicación fue enviada a un inmueble que, pese a ser de su propiedad, no es su lugar de residencia desde hace dos años.

Por lo anterior, considerando que se trata de un caso de fraude, suplantación de identidad o de uso y abuso de sus datos personales, el 11 de agosto de 2022, radicó en el correo electrónico de la entidad financiera demandada una solicitud a través de la cual imploró lo siguiente:

1.1.- Se le expida un reporte integro de toda la información que de él repose en la base de datos del Banco de Bogotá.

1.2.- Se le informe de manera detallada qué tratamiento se ha dado ese banco a sus datos personales durante la vigencia 2022, incluyendo aquella que haya sido obtenida de cualquier entidad del sector real, entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la



Superintendencia Financiera y/o con cualquier operador de información y/o banco de datos nacional o extranjero etc.

1.3.- Se le expida certificación de la existencia de productos financieros a su nombre con el Banco de Bogotá, especificando tipo de producto, número del producto, fecha de apertura del producto, saldo del producto. Así mismo, se le remitan copia de todos los documentos que soporten la apertura de cada uno de los productos que a su nombre existan en el Banco de Bogotá.

1.4.- Con relación al crédito de consumo número 00755868297, se le expidan los siguientes documentos: i) copia del formulario o la solicitud del crédito en la que se evidencie su firma y los documentos que sirvieron de soporte, ii) copia del estudio del crédito adelantado por el Banco o por la persona natural o jurídica encargada de los estudios de crédito que contenga el informe detallado de las acciones adelantadas en el marco de su estudio, iii) copia de la autorización para consulta en CIFIN y centrales de riesgo y así mismo, el resultado de la consulta que se obtuvo de él en las mencionadas centrales, iv) copia del pagaré o el documento equivalente como garantía de la obligación, v) copia de la respuesta de información de aprobación del crédito, ya sea audio de llamada telefónico, mensaje de texto, correo físico o correo electrónico, vi) copia del seguro y/o póliza adquirida.

1.5.- Con relación al crédito de consumo número 00755868297 se le informe lo siguiente; i) nombre completo e identificación de cada uno de los asesores bancarios que recibieron y tramitaron la solicitud de crédito ii) nombre completo e identificación de cada uno de los asesores bancarios y/o personas naturales o jurídicas que adelantaron la consulta de su información en centrales de riesgos

1.6.- Se le informe si el dinero desembolsado en la cuenta corriente número 0315039099 fue retirado de la misma. En caso positivo, se le informe detalladamente en qué fecha fue retirado, en que ciudad se hizo el retiro, en qué sucursal y/o cajero se realizó el retiro.

1.7.- En el evento que el producto cuenta corriente número 0315039099 no se encuentre a su nombre, se le informe a nombre de quien se encuentra. Lo anterior para efectos de la correcta identificación de responsables en la denuncia que será presentada ante la Fiscalía General de la Nación, así como la queja que se presentará ante la Superintendencia Financiera

1.8.- Teniendo en cuenta que el crédito número No. 00755868297, así como la cuenta corriente número 0315039099 no fueron productos solicitados por él, ni autorizados para



solicitar, obtener y desembolsar un crédito, solicita la suspensión inmediata de la causación de cuotas de dinero a su nombre, así como la cancelación de cualquier producto a su nombre. Lo anterior en razón a lo expuesto en los hechos de su petición.

Indicó que como respuesta a su solicitud, el 2 de septiembre de 2022 el Banco de Bogotá le informó que con respecto a su reclamación frente al crédito de libre destino número 8297 revisaron el caso y se evidenció que ese producto lo adquirió a través del establecimiento TECNOTIENDA CO SAS, con quien estuvieron en una campaña compartida y le sugieren comunicarse con dicha entidad, puesto que el banco no puede dar orden de no pago, la cual es una respuesta evasiva y descontextualizada, motivos suficientes para deprecar el amparo de su derecho.

2.- Una vez se avocó conocimiento se vinculó al trámite tutelar al señor Gerente y/o representante legal o quien haga sus veces del BANCO DE BOGOTÁ, quien guardó silencio dentro del término legal otorgado.

CONSIDERACIONES

3.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y ágil para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

4.- Atendiendo a lo consignado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del art. 2º del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que el accionante reside en esta municipalidad y la acción está dirigida contra una entidad financiera como es el BANCO DE BOGOTÁ.

5.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que el señor Juan Alfonso Peñaloza Ortiz se encuentra legitimado para interponerla en su calidad de presunta perjudicado.



6.- De acuerdo a lo planteado por el accionante, el **problema jurídico** a resolver se restringe a determinar si el Banco de BOGOTÁ menoscabó el derecho de petición del accionante, al no resolver la solicitud que elevó.

La **respuesta al problema jurídico** surge afirmativa, sin lugar a dudas la entidad demandada vulneró el derecho de petición, pues debió resolver de forma clara, concreta y de fondo la solicitud presentada, pero contrario a ello, otorgó una respuesta evasiva y descontextualizada, lo que denota la desidia en su actuar, incluso dentro del trámite tutelar guardo silencio, así que se tomaran por ciertos los hechos que constan en el libelo tuitivo, conforme el artículo 20 del decreto 2591 de 1991.

6.1. **Premisas de orden jurídico** sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores.

6.1.1. 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, respecto del término para resolver peticiones lo siguiente:

“...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...”

6.1.2. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o se acceda de manera unánime a las pretensiones del accionante, al respecto la Corte Constitucional ha referido lo siguiente

“...la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del



derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente...”¹

6.1.3. Acerca de los límites del derecho de acceso a la información, el máximo Tribunal Constitucional, ha relacionado lo siguiente:

“...Las normas que limitan el derecho de acceso a la información deben ser interpretadas de manera restrictiva y toda limitación debe estar adecuadamente motivada...En particular debe indicar expresamente la norma en la cual se funda la reserva, por esta vía el asunto puede ser sometido a controles disciplinarios, administrativos e incluso judiciales...”².

6.1.4. En cuanto al derecho al acceso de información y el derecho de petición frente a particulares, la Corte Constitucional ha dispuesto lo siguiente:

“...8.4. Señala la primera parte del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, que “Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones públicas o privadas”...Este enunciado recoge las reglas construidas por la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la procedencia del derecho de petición ante particulares, cuando no había sido expedida la Ley 1755 de 2015. De este modo se lee en la Sentencia T-726 de 2016, el balance del conjunto de reglas que rige esta clase de derecho de petición, afirmando la obligación de responder y la eventual procedencia del amparo. En este sentido se dijo allí que procede el ejercicio del derecho de petición contra particulares y el amparo: “1. Cuando la petición se presenta a un particular que presta un servicio público o que realiza funciones públicas, a efectos del derecho de petición, éste se asimila a las autoridades públicas. 2. En el evento en que, formulada la petición ante un particular, la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental, es posible ordenar por la vía del amparo constitucional que ésta se produzca. 3. En supuestos de subordinación o dependencia. 4. Por fuera de los anteriores supuestos, el derecho de petición frente a organizaciones privadas solo se configurará como tal cuando el legislador lo reglamente.”[36]...Conforme se expresa allí, el particular está obligado a responder debidamente el derecho de petición, en aquellos casos en los que “la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental...”³

¹Sentencia T-908 de 2014, MP. Mauricio Gonzáles Cuervo.

² Sentencia T-511 de 2010

³ Sentencia T-487 de 2017.



6.1.5. El artículo 20 del decreto 2591 de 1991 establece el principio de presunción de veracidad, el cual implica que si no existe respuesta de la entidad demandada que controvierta las afirmaciones del libelo tuitivo, se tendrá por cierto lo allí plasmado.

6.2. Premisas de orden fáctico

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes que:

- i) Conforme al soporte adjunto se establece que el 11 de agosto de 2022, el señor Juan Alfonso Peñaloza Ortiz radicó vía correo electrónico ante el Banco de Bogotá una solicitud.
- ii) El 2 de septiembre siguiente, la entidad bancaria demandada envió al correo electrónico del accionante una respuesta a su petición, la cual es evasiva y descontextualizada conforme se establece al revisar el contenido de la misma, adjunta al presente diligenciamiento.
- iii) La afirmación del accionante, respecto a la ausencia de respuesta de fondo, no fue controvertida por la entidad accionada, por el contrario, guardó silencio dentro del término legal otorgado dentro del presente trámite constitucional.

7.- **Conclusiones.** Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

8.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

8.2. En el caso concreto, de las pruebas allegadas al diligenciamiento puede concluirse que el Banco de Bogotá otorgó una respuesta, la cual analizada la misma resultó evasiva y por supuesto descontextualizado frente a la solicitud del accionante.

8.3. Ahora bien, otras garantías constitucionales podrían verse vulneradas, en el entendido que, si lo que busca el accionante es accionar el aparato jurisdiccional, la falta de respuesta sin fundamento también vulnera el derecho del acceso a la administración de justicia, ello bajo la premisa que la información requerida podría servir de fundamento para adelantar las acciones judiciales.



En consecuencia, como quiera que no existe respuesta de fondo respecto de lo implorado por el accionante y, la postura de la entidad no se encuentra justificada de manera alguna, incluso persistió dentro del trámite constitucional pues guardó silencio, es claro que el amparo constitucional se muestra procedente ante la efectiva vulneración del derecho fundamental reclamado, máxime si la entidad mencionada nada aportó en su defensa, por ende, se ordenará al señor Gerente y/o Representante legal y/o quien haga sus veces del BANCO DE BOGOTÁ que en el término de 48 horas a partir de la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho - otorgue una contestación clara, concreta y de fondo a lo deprecado por el accionante, sin que la misma tenga que ser asertiva frente a lo irrogado.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA– en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho de petición del señor JUAN ALFONSO PEÑALOZA ORTÍZ, identificado con la cédula de ciudadanía 13'809.429, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** al señor Gerente y/o Representante legal y/o quien haga sus veces del BANCO DE BOGOTÁ, que en el término de 48 horas a partir de la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho - otorgue una contestación clara, concreta y de fondo a la solicitud radicada el 11 de agosto 2022 en el correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, por el señor JUAN ALFONSO PEÑALOZA ORTÍZ , sin que la misma tenga que ser asertiva frente a lo irrogado, so pena de incurrir en desacato por los términos del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.



CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

El Juez,

CRISTIAN DARIO ARIZA RODRÍGUEZ