

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., diecinueve (19) de enero de dos mil veintidós (2022)

Proceso: Acción de Tutela
No. 11001-40-03-057-**2021-01203-00**
Accionante: Nicolas Delgado Pava
Accionado: Bancolombia S.A.

Se decide la acción de tutela de la referencia, previos los siguientes

1. ANTECEDENTES

1.1. El accionante Nicolas Delgado Pava, en nombre propio acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86, buscando protección de sus derechos fundamentales al debido proceso, mínimo vital, buen nombre y honra, con base en la siguiente situación fáctica:

1.2. Que, desde hace más de 20 años, tiene todos sus productos financieros con la entidad tutelada (2 cuentas de ahorro, 5 tarjetas de crédito, crédito rotativo y plan fiduciario), sin que en su contra figure mora en el pago de sus obligaciones.

1.3. El 24 de noviembre de 2021, Bancolombia bloqueó el acceso a sus productos y por ende a su dinero, sin previa notificación. Por lo que, por sugerencia en la línea de seguridad, se dirigió a la sucursal de Éxito Country, donde le fue informado que en su contra existe un reporte de vinculación a un proceso penal por el delito de receptación de dineros ilícitos.

1.4. Solicitó a la entidad la consulta de sus bases de datos, sin que ninguna arrojara la existencia de un proceso penal, sin embargo, formuló derecho de petición ante la Fiscalía General de la Nación, la cual contestó negando la inexistencia de procesos en su contra.

1.5. El 25 de noviembre de 2021, mediante radicado No. 8011347449 petitionó a la tutelada información concreta sobre el motivo por el cual bloqueó su clave y acceso a su cuenta.

1.6. El 2 de diciembre de 2021, al dirigirse a la sucursal de Bancolombia de Palatino, le fue informado que el banco había decidido unilateralmente terminar con la relación comercial.

1.7. Que presentó nuevamente petición con radicado No. 8011373225, solicitando información concreta sobre lo sucedido, empero a la fecha no se le ha brindado respuesta; por lo que se dirigió a la sucursal de Santa Barbara al notar un cambio de dirección no autorizado por él, pero no logró obtener mayor información a lo sucedido, no obstante, la

subgerente le confirmó que efectivamente existió un cambio de dirección el 20 de noviembre de 2021, fecha para la cual no se encontraba en Colombia y la nomenclatura actualizada le es completamente desconocida.

1.8. Que, ante la mencionada irregularidad, elevó derecho de petición con radicado No. 8011385274 para que se le informara, quién y bajo qué canal modificó su dirección sin su autorización.

1.9. El 8 de diciembre de 2021, recibió comunicación de Bancolombia sin firma o nombre de la persona que la elabora, en la que informa la terminación unilateral de la relación comercial con el banco y el futuro cierre de mis productos, sin justificar el motivo en que se funda la decisión.

1.10. Al dirigirse nuevamente a la sucursal de Palatino (donde tiene radicadas sus cuentas y productos), la subgerente desconocía completamente la situación e informó que nunca fue notificada por parte de Bancolombia, con la finalidad que previo a cualquier determinación se intentara sanear la irregularidad directamente entre la sucursal y el cliente.

1.11. En esa misma oportunidad -9 de diciembre de 2021-, radicó derecho de petición No. 3000112370, sin que a la fecha haya sido resuelto, en el que solicitó la suspensión del cierre de sus productos hasta tanto se le aclarara el motivo de la decisión, y exige el derecho al buen nombre, debido proceso y derecho a defenderse de las acusaciones en su contra.

1.12. Por lo expuesto, solicita la protección de los derechos fundamentales invocados y en ese sentido, se obligue a Bancolombia desbloquear inmediatamente su clave y permita el acceso a sus cuentas y productos; se impida a Bancolombia cualquier bloqueo que entorpezca el normal uso de sus productos; se exija a Bancolombia que exponga los motivos por el cual bloqueó sus cuentas y terminó unilateralmente la relación comercial y se le prohíba dichas conductas sin razones ciertas y claras y, finalmente, se ordene a Bancolombia se disculpe por su actuar ilegal y mala práctica durante el proceso.

2. La actuación surtida en esta instancia

2.1. La solicitud de tutela se admitió mediante proveído del 14 de diciembre de 2021, se ordenó la vinculación oficiosa de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN y la notificación a la entidad accionada, acto cumplido a través de correo electrónico.

2.2. Además, se requirió a la accionada para que rindiera un informe pormenorizado sobre los hechos narrados por el accionante y sobre las peticiones con radicados Nos. 8011347449, 8011373225 y 3000112370 del 25 de noviembre, 2 de diciembre y 9 de diciembre, respectivamente.

2.3. La Fiscalía General de la Nación, no contestó el requerimiento elevado, únicamente el mismo accionante incorporó respuesta al derecho de petición por él formulado en pretérita oportunidad.

2.4. Bancolombia S.A. atendió el llamado constitucional, solicitando se deniegue el amparo deprecado ante la improcedencia de las pretensiones.

Argumentó que sobre el derecho de petición No. 8011347449 del 25 de noviembre de 2021, fue atendido y notificado en debida forma el 10 de diciembre de 2021. Respecto de los radicados 8011373225 y 3000112370 del 2 y 9 de diciembre de 2021, respectivamente, informó que se encuentran en proceso de atención, empero, el término de respuesta no ha fenecido, de conformidad con el Decreto 491 de 2020.

Manifestó que, frente al servicio financiero, Bancolombia tiene el deber de realizar control permanente a las transacciones realizadas por los clientes y usuarios a través de los diferentes canales, por lo que, ante la detección de operaciones no habituales, se realiza el control interno para conocer la causa real de la operación y el origen de los fondos.

Por lo anterior, conforme a políticas internas y ante la presencia de hallazgos que superan los estándares definidos por la entidad financiera, Bancolombia decidió cancelar la relación comercial con el accionante, en virtud de la autonomía de la voluntad privada, libertad contractual y exposición al riesgo, y, consecuentemente autorizó la entrega del dinero a favor del accionante, a través de nota debido en cualquier sucursal física.

3. CONSIDERACIONES

A. Problema Jurídico.

¿La accionada Bancolombia S.A., vulneró los derechos fundamentales al debido proceso, mínimo vital, buen nombre y honra del accionante, al decidir terminar unilateralmente la relación comercial?

B. El caso concreto.

Consagración y finalidad de la acción de tutela.

El artículo 86 de la Constitución Política establece la posibilidad de instaurar la acción de tutela para reclamar ante los Jueces mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resultaren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y según lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, este mecanismo sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, o cuando hallándose habilitado, no sea eficaz, o cuando se

utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Atendiendo el carácter subsidiario y residual que identifica la acción de tutela, su procedencia está determinada no sólo por la existencia de una actuación arbitraria y caprichosa de la autoridad pública o particular, que afecte de manera grave los derechos fundamentales de alguna de las partes, sino también se encuentra condicionada a que el ordenamiento jurídico no haya previsto otros recursos o mecanismos de defensa de los derechos afectados que puedan ser invocados por el afectado para lograr su restablecimiento o cuando existiendo aquellos, no sean lo suficientemente eficaces para obtener una protección integral y expedita en casos que el requerimiento sea inmediato.

Carácter constitucional del derecho cuya protección se solicitó.

Descendiendo al caso en estudio, se tiene que el tutelante pretende que por medio de este mecanismo constitucional preferente y sumario se ordene a BANCOLOMIA S.A., desbloquear inmediatamente su clave y permita el acceso a sus cuentas y productos; exponga los motivos por los cuales bloqueó sus cuentas y terminó unilateralmente la relación comercial, entre otros.

Prima facie, es imperioso precisar que la Constitución Política en su artículo 15 consagra la garantía del derecho al buen nombre, pudiendo la persona afectada solicitar las rectificaciones y actualizaciones de "...las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...".

De otro lado, tal afectación guarda estrecha relación con los derechos a la autodeterminación, a la intimidad, a la libertad y al libre desarrollo de la personalidad.

En tal sentido, la Corte Constitucional ha afirmado que:

"(...) el propio artículo 15, al regular el habeas data y el derecho a la intimidad, ampara también, dentro de determinados límites, el derecho de las personas a estructurar bases de datos, pues no sólo prevé precisamente que el habeas data es un mecanismo para rectificar el contenido de dichas bases, sino que además esa disposición establece literalmente que 'en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución'. Esto significa que existe un derecho a recolectar, sistematizar y circular datos, que además se encuentra profundamente ligado a la libertad de toda persona de informar y recibir información veraz e imparcial (CP art. 20). El derecho a sistematizar y circular datos es entonces fundamental, no sólo por su consagración expresa en el artículo 15 superior sino además por su relación inescindible con la libertad de información, que es uno de los derechos más importantes en una democracia, tal y como esta Corte lo ha destacado en numerosas oportunidades, al señalar que es una libertad preferente en nuestro orden constitucional..."¹

¹

Corte Constitucional. Sentencia C-687 de 27 de agosto de 2002. M. P. Dr. EDUARDO MONTEALEGRE LYNETT.

Ciertamente, la razón de ser de los bancos de datos, bien sea de entidades públicas o privadas, es la de dotar a las entidades afiliadas de una fuente de información objetiva que permite evaluar la calidad y solvencia de sus clientes potenciales en aras de salvaguardar los intereses públicos que están involucrados en toda entidad financiera.

Respecto a este punto, fácil es advertir que, siendo un elemento de juicio para la toma de resoluciones de carácter financiero, como tal, incide necesariamente en la decisión que en uno u otro sentido se adopte, máxime, si se considera que la Superintendencia Financiera exige que, para evaluar, otorgar y continuar con la prestación de servicios financieros, se generen las indagaciones pertinentes al usuario.

Sobre la libertad financiera, la Corte Constitucional sostiene la tesis que aquella no puede ser absoluta, empero, tampoco responde al criterio de acceso ilimitado, pues de considerarlo así vulneraría la libertad contractual y la autonomía de la voluntad privada de la banca nacional; además, que pondría en riesgo el interés público que genera la salvaguarda de la solvencia y solidez del sector financiero.

En ese sentido, la Corte ha sido enfática en afirmar que: “...La autonomía de la voluntad privada de las entidades financieras se debe imponer como regla general cuando se decide acerca del acceso, contenido y prestación de los servicios bancarios, con el fin de preservar el interés general de los ahorradores y propender por la estabilidad económica de dicho sector de la economía.”

No obstante, la precitada autonomía se ve limitada por el interés público y la garantía a los derechos fundamentales del usuario, **que solo se consideran desconocidos** cuando la decisión de la entidad bancaria de negar el acceso al sistema o terminar los contratos bancarios, ocasiona un bloqueo financiero **injustificado**.

Respecto al bloqueo financiero, la Corte ha sostenido que se configura:

(...)

(i) cuando al cliente le es imposible actuar de manera efectiva para neutralizar los efectos de las decisiones de los bancos.

(ii) cuando al usuario no le es posible ingresar al servicio bancario.

(iii) cuando la decisión de las entidades produce consecuencias graves para la capacidad jurídica del usuario del servicio público.

(iv) cuando la negativa de negociación no se fundamenta en casuales objetivas y razonables que justifiquen dicha decisión²

(...)

De igual manera, la Superintendencia Bancaria expidió la Circular Externa N° 023 de 2005 con el propósito de evitar que las entidades financieras desarrollen prácticas restrictivas o discriminatorias frente algunos usuarios, por lo que, tomando en consideración que los bancos

² T-329/08 del 10 de abril de 2008.

vigilados ejercen actividades de interés público, les es vedado impedir de manera **injustificada** el acceso a los servicios financieros y la decisión de no prestarlos debe sustentarse en razones.

Así entonces, Bancolombia, luego de realizar un estudio por el departamento de riesgo, determinó cancelar unilateralmente la relación comercial con el convocante del amparo, dado que el análisis generado arrojó que el actor incurrió en conductas reprochables o por fuera de los lineamientos establecidos por la entidad, lo que, a su juicio, podría generar un riesgo potencial a nivel operacional y/o reputacional.

En virtud de lo anterior, no se han desconocido las garantías iusfundamental del tutelante, toda vez que, de acuerdo con los anteriores criterios jurisprudenciales sobre el particular, la decisión de la entidad financiera estuvo justificada y soportada en el interés público y en aplicación de la autonomía de la voluntad privada de las entidades financieras, por lo que en ese sentido deberá negarse el amparo invocado.

Ahora bien, sobre los derechos de petición con radicados Nos. No. 8011347449, 8011373225 y 3000112370 del 25 de noviembre, 2 de diciembre y 9 de diciembre, respectivamente; encuentra esta Unidad Judicial que le asiste razón a la accionada cuando afirma que, sobre el primero, otorgó respuesta dentro del término legal para ello, y en relación a los restantes, aún no ha fenecido el término para un pronunciamiento de fondo.

En efecto, el derecho de petición No. 8011347449 presentado el 25 de noviembre de 2021, fue contestado en oportunidad y notificado al tutelante pues el accionante adosó la respuesta con el libelo tutelar, como medio de prueba. Sin embargo, de ella se extrae una respuesta de fondo, precisa y congruente con lo solicitado.

De otro lado, sobre las peticiones No. 8011373225 y 3000112370 del 2 de diciembre y 9 de diciembre de 2021, respectivamente, el Despacho no eleva pronunciamiento al respecto, pues notoriamente la entidad se encuentra en sus términos legales para ofrecer respuesta al petente, máxime, cuando la presente acción fue radicada el 14 de diciembre de 2021.

Sobre el particular, es preciso que se tenga en cuenta por el accionante, que la intervención del Juez Constitucional en ningún caso es para garantizar la respuesta **positiva** a sus pretensiones, o que por el hecho de incoar el mecanismo tutelar, sea deber de la accionada acceder a las peticiones que motivaron la acción de marras, como quiera que el pronunciamiento del operador jurídico se ve limitado al analizar la amenaza de derechos fundamentales, conforme a la situación fáctica expuesta en el escrito genitor, que para el caso, es verificar si la entidad vulneró o no el derecho de petición, sin que ello quiera significar que la respuesta deba ser

en el sentido querido por el tutelante.

En consecuencia, se negará la acción impetrada por lo vulneración de los derechos fundamentales promulgados.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Cincuenta y Siete (57) Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

4. RESUELVE

Primero: Negar el amparo constitucional al ciudadano Nicolas Delgado Pava contra Bancolombia S.A., conforme lo motivado en la parte supra de esta determinación.

Segundo: Notificar por el medio **más expedito** esta decisión a todos los interesados. Por secretaría líbrense las comunicaciones pertinentes y remítase copia del presente fallo a las partes.

Tercero: En el evento de no impugnarse, remítase el expediente en el término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (Art. 31 inc. 2º Decreto 2591 de 1991)

Notifíquese,



MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ