

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2023 00403 00

ACCIONANTE: CARLOS ARLBERTO MORA ROJAS

ACCIONADO: BANCO BBVA

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes de abril de dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por CARLOS ARLBERTO MORA ROJAS, en contra de BANCO BBVA, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante dentro del presente expediente de tutela.

ANTECEDENTES

CARLOS ARLBERTO MORA ROJAS promovió acción de tutela en contra de BANCO BBVA, para la protección de sus derechos fundamentales de petición y habeas data, presuntamente vulnerados por la entidad accionada al abstenerse dar contestación de fondo a la petición elevada y no actualizar la información registrada ante las centrales de riesgo.

Como fundamento de su pretensión, indicó que al revisar su historial crediticio encontró que presentaba dos reportes negativos por parte de la compañía accionada, razón por la cual radicó ante BANCO BBVA un derecho de petición en el que solicitó copia del contrato de los productos o servicios adquiridos y demás información relacionada con las obligaciones reportadas.

Finalmente, señaló que trascurrido el término de ley la entidad accionada no dio contestación a su derecho de petición por lo que afirmó que se configuró el silencio administrativo consagrado en la Ley 2157 de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

TRANSUNION CIFIN SAS indicó que de conformidad con el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información.

Informó que según la consulta del reporte de información financiera del doce (12) de abril de dos mil veintitrés (2023), encontró que el accionante cuenta con las obligaciones No. 670883, 189629, 190999, 0891 y 0875 reportadas en mora.

Argumentó la falta de legitimación en la causa por pasiva al no ser el responsable de los datos reportados.

Luego de indicar que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente y que tampoco es la entidad encargada de contar con la autorización de consulta y reporte de datos, solicitó al Despacho ser desvinculada dentro de la presente acción de tutela.

REFINANANCIA SAS informó que el accionante no presenta obligaciones activas que hayan sido cedidas mediante contrato de compraventa de cartera y entregadas para su administración. Así mismo, afirmó que el accionante no ha presentado peticiones en sus canales autorizados para ello.

Finalmente, indicó que no ha vulnerado los derechos fundamentales del accionante por lo que solicitó su desvinculación del presente trámite constitucional.

BANCO BBVA argumentó la improcedencia de la acción de tutela al no acreditarse la presentación de la petición ante la entidad, teniendo en cuenta que la misma fue tramitada a través del Defensor del Consumidor Financiero, que para todo efecto es una entidad externa a la entidad bancaria.

Indicó que la petición no fue radicada a través de su correo institucional notifica.com@bbva.com ni tampoco se observa que cuente con el recibido por parte de algún funcionario de su entidad.

Manifestó que la parte accionante cuenta con otros mecanismos de defensa judicial.

Finalmente, solicitó al Despacho negar las pretensiones de la parte accionante dado que no se evidencia vulneración o puesta en peligro de los derechos fundamentales de la parte accionante.

EXPERIAN COLOMBIA SA argumentó la falta de legitimación en la causa por pasiva dado que no ha vulnerado ni amenazado los derechos fundamentales de la parte accionante.

Informó que de acuerdo con la información crediticia expedida el trece (13) de abril de dos mil veintitrés (2023), el accionante registra las obligaciones No. 130242708, No. 130242708, No. 000670883, No. 600189629 y No. 600190999 reportadas por el BANCO BBVA como abiertas, vigentes y registradas por dicha fuente de Información como cartera castigada. Por lo tanto, declaró que la solicitud del accionante no está llamada a prosperar en atención a que no se ha cumplido con el término de caducidad previsto en la Ley.

Indicó que tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las respectivas novedades.

Explicó que corresponde a las fuentes de la información comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro del reporte negativo y que en todo caso no es responsable de absolver las peticiones presentadas por el actor ante la fuente de la información.

Finalmente, solicitó al Juzgado denegar los derechos deprecados por la parte actora conforme a las razones expuestas en su escrito de contestación.

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la entidad accionada BANCO BBVA vulneró el derecho fundamental de petición de CARLOS ARLBERTO MORA ROJAS al abstenerse de responder de fondo la petición elevada y no actualizar la información negativa registrada en las centrales de riesgo.

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la

petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(…) 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. 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.”*

Del derecho fundamental al habeas data

En los términos del artículo 15 de la Constitución Política, la mentada prerrogativa fue reconocida por la Corte Constitucional como derecho autónomo de la siguiente manera:

“(…) otorga la facultad al titular de datos personales, de exigir a las administradoras de datos personales el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales.” (T-729 de 2002).

Dicha premisa impone deberes de rango superior a las entidades que custodian y administran la información contenida en archivos y bases de datos, las cuales se concretan en dos obligaciones: i) de seguridad y diligencia en la administración y conservación de los datos personales y; ii) de corregir e indemnizar los perjuicios causados por el mal manejo de la información.

Ahora, en la sentencia T-160 de 2005, definió los principios que garantizan los derechos de los titulares de la información:

“i) principio de libertad, de acuerdo con el cual los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo y expreso del titular; (ii) principio de necesidad por el cual los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva; (iii) principio de veracidad, que indica que los datos personales deben a obedecer a circunstancias reales, no habiendo lugar a la administración de datos falsos o erróneos; (iv) principio de integridad que prohíbe que la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada; (v) principio de finalidad, por el que el acopio,

1 Corte constitucional Sentencia T-729 de 2002 M.P. Eduardo Montealegre Lynett

procesamiento y divulgación de datos personales debe obedecer a una finalidad constitucionalmente legítima definida de manera clara y previa; (vi) principio de utilidad, que prescribe la necesidad de que el acopio, procesamiento y divulgación de datos cumpla una función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (vii) principio de incorporación, por el cual deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto, y (viii) principio de caducidad que prohíbe la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración.”

Del requisito de procedibilidad de la Tutela para la protección del derecho fundamental al habeas data.

La sentencia T-139 de 2017 2M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, estableció un requisito de procedibilidad de la acción de tutela para amparar el derecho de habeas data así:

En atención al carácter subsidiario de la tutela; a la previsión del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que refiere la solicitud de actualización y rectificación de la información en concordancia con el artículo 15 Superior; y a los mecanismos específicos de actualización, supresión y corrección de datos registrados en bases de datos previstos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia constitucional ha establecido como presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, previo a la interposición del mecanismo de amparo constitucional. En efecto, en el análisis de la procedencia general de las acciones de tutela formuladas para obtener la protección del derecho al habeas data, las Salas de Revisión verifican el agotamiento del recurso principal al alcance del afectado, que corresponde a la solicitud de rectificación, de acuerdo con las reglas jurisprudenciales establecidas respecto al presupuesto de subsidiariedad.

CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, pretende la parte actora que se ordene al BANCO BBVA responder el derecho de petición elevado y actualizar su información en las centrales de riesgo.

Del derecho fundamental de petición.

Una vez revisadas las documentales allegadas dentro del presente proceso, se hace necesario precisar que si bien el accionante aportó a folios 14 a 19 del PDF 01 un escrito de petición junto con un soporte electrónico de radicación; este Despacho observa las siguientes situaciones:

1. Aun cuando el folio 14 del PDF 01 cuenta con un sello que describe “RADICADO POR MEDIOS MAGNÉTICOS 30 ENE. 2023”, no existe ningún distintivo que en efecto permita tener la certeza que tal documental fue

2 Corte CONSTITUCIONAL sentencia T-139 de 2017 2M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

radicada de manera física ante alguna de las dependencias de la accionada BANCO BBVA.

2. De otra parte, y si bien la parte accionante adjuntó a folio 18 del PDF 01 un envío electrónico de la petición; cierto es que la solicitud fue dirigida a la dirección: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co la cual no corresponde a la dirección de notificaciones judiciales dispuesta por la parte accionada en el Certificado de Existencia y Representación Legal, esto es, notifica.co@bbva.com (folio 35 del PDF 07).

En ese sentido, observa esta Juzgadora que la parte accionante radicó la petición de la referencia en la dependencia denominada “Defensoría al consumidor financiero”, que conforme a la respuesta de la acción de tutela allegada por el BANCO BBVA, tal dependencia es un agente externo de la entidad bancaria.

En virtud de lo señalado, este Despacho verificó el portal web de la accionada del cual se desprende la función asignada a dicha dependencia:

“El Defensor del Consumidor Financiero tiene dentro de sus funciones ser vocero de los consumidores financieros ante las entidades vigiladas y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas y reclamaciones relativas al posible incumplimiento de las entidades vigiladas de normas legales, contractuales o demás asuntos relacionados con calidad en la prestación de productos y servicios.”

Así mismo, se indica la siguiente información:

¿Cómo debe presentar su queja o reclamo?

Las quejas o reclamos podrán ser remitidas directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero de marea física o a través del Correo electrónico: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co; también podrán ser presentadas en las sucursales del Banco en todo el país. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado de la queja o reclamo al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

De lo expuesto hasta aquí, se concluye que: **i)** La “Defensoría al consumidor financiero” no es un canal exclusivo del BANCO BBVA para atender sus propias peticiones, dado que el campo de acción de dicha oficina se enmarca en representar a los consumidores financieros ante “entidades vigiladas”; y, **ii)** dicha entidad únicamente se encarga de recibir quejas y reclamos en contra de BBVA, sin que ello permita dilucidar que asuma el conocimiento de peticiones.

Así las cosas, aun cuando no se puede desconocer que la accionada aportó a folios 05 a 15 del PDF 07 una respuesta a la petición del accionante proveniente del Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA, se reitera que tal dependencia es externa a la entidad bancaria y que por tanto no existe una vulneración del derecho fundamental de petición de la parte accionante.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada por las razones expuestas a lo largo de esta providencia.

De la solicitud de actualización de la información ante las centrales de riesgo.

Así entonces, en cuanto a la solicitud de ordenar a la encartada la actualización de la información registrada en la base de datos, se pone de presente que la Corte Constitucional, tal como se reseñó en acápites precedentes, ha sido enfática al recordar que es necesaria *“la solicitud, por parte del afectado, de la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que se considera errónea, **previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional, por lo que esto constituye un presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela.**”*

En el presente caso, se evidencia que si bien se tiene presente que el accionante elevó un derecho de petición en el que solicitó la actualización y eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, se insiste que tal petición no fue debidamente presentada ante la entidad accionada BANCO BBVA, por lo que en conclusión no se acreditó el requisito de procedibilidad dispuesto por la jurisprudencia constitucional de la solicitud previa para la actualización de la información.

De conformidad con lo expuesto, este Despacho declarará improcedente la presente solicitud.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela solicitado debido a que no existe vulneración alguna del derecho de petición, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: DECLARAR improcedente el amparo de tutela solicitado frente al derecho fundamental de habeas data, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20-11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

CUARTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remitase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

QUINTO: Publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Paula Carolina Cuadros Cepeda
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 2
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **c1c488abdf0a9cc726bc3c3a3c6036e4b208e4a23d38543619deff5a69640271**

Documento generado en 18/04/2023 07:23:20 PM

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