

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2024-10052-00

ACCIONANTE: MARYORY BOHADA OSORIO

ACCIONADO: BANCO DE BOGOTÁ

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes de marzo del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **MARYORY BOHADA OSORIO**, quien pretende el amparo a sus derechos fundamentales de petición, mínimo vital, buen nombre y hábeas data, presuntamente vulnerados por el **BANCO DE BOGOTÁ**.

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que, el 30 de noviembre de 2023 fue víctima de fraude y suplantación de identidad por parte de terceros, quienes en uso de sus datos personales dieron apertura a productos financieros y crediticios que *nunca* solicitó ni autorizó, realizando avances y desvíos de los dineros de su cuenta de ahorros del **BANCO DE BOGOTÁ** en la cual le es consignada su mesada pensional.

Que, el 1 de diciembre de 2023 presentó denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, con la noticia criminal No. 110016000024202313296.

Que, el 4 de diciembre de 2023 elevó una petición ante el **BANCO DE BOGOTÁ** en el cual solicitó información detallada sobre los hechos y la cancelación de los productos financieros, sin embargo, no obtuvo respuesta alguna.

Que, el 13 de diciembre de 2023 recibió un correo electrónico del **BANCO DE BOGOTÁ** donde aceptaron que fue víctima de fraude y se comprometieron a: (i) realizar la devolución total de los saldos debitados de la cuenta de ahorros; (ii) cancelar las cuentas de ahorro y tarjetas de crédito; (iii) eliminar cualquier tipo de reporte ante las centrales de riesgo y, (iv) detener el envío de la facturación de cobro por movimientos realizados.

Que, el 28 de diciembre de 2023 le fue consignado a su cuenta bancaria la suma de \$5.567.343,00, correspondiente a la mesada pensional que constituye su mínimo vital.

Que, el 31 de diciembre de 2023, al consultar su cuenta de ahorros en la aplicación del **BANCO DE BOGOTÁ**, nuevamente evidenció transferencias sin su consentimiento, debitándosele la suma de \$6.500.000,00.

Que, el 3 de enero de 2024 elevó una nueva petición ante el **BANCO DE BOGOTÁ** solicitando información documental sobre los hechos del 30 de noviembre y el 31 de diciembre de 2023, sin obtener respuesta alguna.

Que, el 22 de enero de 2024 reiteró la petición.

Que, el **BANCO DE BOGOTÁ** ha realizado “*abonos ajuste*” y que, a la fecha adeuda la suma de \$4.046.913,00 correspondiente a su sustento económico y mínimo vital.

Por lo anterior, solicita se amparen sus derechos fundamentales de petición, mínimo vital, buen nombre y hábeas data, y, en consecuencia, se ordene al **BANCO DE BOGOTÁ** que proceda a: **(i)** resolver de fondo, de manera clara y congruente las peticiones formuladas los días 4 de diciembre de 2023, 3 de enero y 22 de enero de 2024; **(ii)** entregar la suma de \$4.046.913,00 correspondiente a su mínimo vital; **(iii)** adoptar las medidas necesarias para evitar que, en el futuro, reporte su nombre ante las centrales de riesgo por productos financieros que no solicitó ni autorizó y **(iv)** mantener actualizada la información sensible y personal en sus bases de datos, así como implementar controles y protocolos más estrictos para evitar que la situación se vuelva a presentar en el futuro.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DE BOGOTÁ

La accionada fue notificada de la acción de tutela el 6 de marzo de 2024 a las 08:20 a.m. al correo electrónico rjudicial@bancodebogota.com.co, registrado en su Certificado de

Existencia y Representación Legal¹ y se tuvo constancia de entrega el mismo día a las 8:21 a.m.²; pese a ello, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

Corresponde al Despacho responder los siguientes problemas jurídicos: **(i)** ¿El **BANCO DE BOGOTÁ** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** al no haber dado respuesta a sus peticiones elevadas los días 4 de diciembre de 2023, 3 de enero y 22 de enero de 2024?; **(ii)** ¿Es procedente la acción de tutela para amparar los derechos fundamentales al mínimo vital, buen nombre y hábeas data de la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** y ordenar al **BANCO DE BOGOTÁ** que proceda a **1)** entregar la suma de \$4.046.913,00 **2)** adoptar las medidas necesarias para evitar que, en el futuro, sea reportada ante las centrales de riesgo por productos financieros que no solicitó ni autorizó y **3)** mantener actualizada la información sensible y personal en sus bases de datos, e implementar controles y protocolos más estrictos para evitar que la situación se repita en el futuro?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona 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.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del*

¹ Archivo pdf 03RuesBancoDeBogotá

² Página 2 del archivo pdf 05ConstanciaNotificacionAuto

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas³.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación⁴:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

³ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

⁴ Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa⁵.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

DERECHO FUNDAMENTAL AL MÍNIMO VITAL

Según la Corte Constitucional⁶, el derecho al mínimo vital se deriva de los principios de dignidad humana y solidaridad, en concordancia con los derechos fundamentales a la vida, a la integridad personal y a la igualdad. Este derecho adquiere relevancia en situaciones humanas límites, relativas a la extrema pobreza y a la indigencia, cuando frente a las necesidades más elementales y humanas, el Estado y la sociedad no responden de manera congruente.

Ha sido reconocido en forma reiterada por la jurisprudencia de la Corte Constitucional⁷. Primero como derecho fundamental innominado a través de una interpretación

⁵ Sentencia T-146 de 2012.

⁶ Sentencia T-716 de 2017.

⁷ Sentencias SU-022 de 1998; SU-1354 de 2000; SU-1023 de 2001; SU-434 de 2008; SU-131 de 2013; SU-415 de 2015; SU-428 de 2016; SU-133 de 2017

sistemática, pues, aunque la Constitución no consagra un derecho a la subsistencia éste puede deducirse de los derechos a la vida, a la salud, al trabajo y a la seguridad social. Luego se le concibió como un elemento de los derechos sociales prestacionales. Posteriormente, en la Sentencia SU-995 de 1999 se dijo que es un derecho fundamental ligado a la dignidad humana: *“la idea de un mínimo de condiciones decorosas de vida (...), no va ligada sólo con una valoración numérica de las necesidades biológicas (...) para subsistir, sino con la apreciación material del valor de su trabajo, de las circunstancias propias de cada individuo, y del respeto por sus particulares condiciones de vida”*.

La Corte ha considerado en ocasiones, que la ausencia del mínimo vital puede atentar, de manera grave y directa, en contra de la dignidad humana. Este derecho constituye una precondition para el ejercicio de los derechos y libertades constitucionales de la persona y en una salvaguarda de las condiciones básicas de subsistencia, puesto que sin un ingreso adecuado a ese mínimo no es posible asumir los gastos más elementales, como los correspondientes a alimentación, salud, educación o vestuario.

El derecho al mínimo vital ha sido definido por la Corte como *“la porción de los ingresos del trabajador o pensionado que están destinados a la financiación de sus necesidades básicas, como son la alimentación, la vivienda, el vestido, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la recreación, la atención en salud, prerrogativas cuya titularidad es indispensable para hacer efectivo el derecho a la dignidad humana, valor fundante del ordenamiento jurídico constitucional”*⁸. Es decir, la garantía mínima de vida⁹.

En esa línea, ha sido considerado por la jurisprudencia constitucional como una de las garantías más importantes en el Estado Social de Derecho¹⁰. No solo por su relación indefectible con otros derechos¹¹ sino porque en sí mismo es ese mínimo sin el cual las personas no podrían vivir dignamente. Es un concepto que no solo busca garantizarle al individuo percibir ciertos recursos, sino permitirle desarrollar un proyecto de vida. De allí que también sea una medida de justicia social, propia del Estado Constitucional.

De la misma manera, la Corte ha considerado que no cualquier afectación económica conculca el derecho al mínimo vital, sino que debe tener el carácter suficiente para afectar la dignidad humana y además que debe ser probada de manera suficiente. Así se pronunció en la Sentencia T-400 de 2009, y lo reiteró en la Sentencia T-378 de 2012:

8 Sentencia SU-995 de 1999.

9 Sentencia T-146 de 1996.

10 Sentencias T-011 de 1998, T-072 de 1998, T-384 de 1998, T-365 de 1999 y T-140 de 2002, entre muchas otras.

11 Artículos 11, 49, 25, y 48 de la Constitución Política.

“... aunque existen diferencias cualitativas en torno al mínimo vital, esto no significa que cualquier variación en los ingresos que una persona recibe acarrea una vulneración de este derecho. En efecto, existen cargas soportables, que son mayores cuando una persona tiene mejores ingresos que otras. En este sentido recuerda la Corte que, por estar ligado el mínimo vital a la dignidad humana, y por estar ésta última ligada a su vez a la posibilidad de satisfacer necesidades básicas, entre mayor posibilidad financiera exista para la asunción de estas últimas, menor posibilidad de que se declare la vulneración del mínimo vital en sede de tutela. Esto último concuerda indefectiblemente con la subsidiaridad y residualidad de la acción de tutela.

Así las cosas, para que la misma proceda en razón a la afectación al mínimo vital, se requiere que exista una prueba suficiente, rigurosa y contundente, que muestre que, a pesar de existir una suma financiera razonable para asumir las necesidades básicas, las mismas no pueden ser satisfechas por las excepcionales circunstancias del caso concreto.”

EL PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

De acuerdo con reiterada y uniforme jurisprudencia de la Corte Constitucional¹², en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter **subsidiario**, es decir, procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos.

La Alta Corporación ha reiterado que no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual; es decir, procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración¹³. Entendida de otra manera, la acción de tutela se convertiría en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales¹⁴.

Así las cosas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad, la acción de tutela resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la ley. Sin embargo, en los casos en que existan medios judiciales de protección ordinarios, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar que: **(i)** los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados; **(ii)** se requiere el amparo constitucional como

¹² Sentencias T-228 de 2012 y T-177 de 2011. Ver también las Sentencias T-731, T-677, T-641 y T-426 de 2014; T-891, T-889, T-788 y T-736 de 2013; T-1074, T-1058, T-1047, T-932, T-928, T-778, T-703, T-699, T-452, T-358, SU-195 y T-001 de 2012; SU-339, T-531, T-649, T-655, T-693, T-710 y T-508 de 2011; T-354 de 2010; C-543 de 1992, entre otras.

¹³ Sentencia T-753 de 2006.

¹⁴ Sentencia T-406 de 2005.

mecanismo transitorio, pues, de lo contrario, el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable frente a sus derechos fundamentales; y, **(iii)** el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional.

La jurisprudencia constitucional, al respecto, ha indicado que el perjuicio ha de ser **inminente**, esto es, que la amenaza o está por suceder prontamente; las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable han de ser **urgentes**; no basta cualquier perjuicio, se requiere que este sea **grave**, lo que equivale a una gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona; la urgencia y la gravedad determinan que la acción de tutela sea **impostergable**, ya que tiene que ser adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad¹⁵.

De igual forma, la Corte Constitucional ha aclarado que, pese a la informalidad del amparo constitucional, **el actor debe exteriorizar y sustentar los factores a partir de los cuales pretenda derivar el perjuicio irremediable, ya que la simple afirmación de su acaecimiento hipotético es insuficiente para justificar la procedencia la acción de tutela**. Así se pronunció la Corte, sobre el punto:

“En concurrencia con los elementos configurativos que llevan a determinar que se está en presencia de un perjuicio irremediable, este Tribunal ha sostenido que, para que proceda la tutela como mecanismo de defensa transitorio, se requiere también verificar que dicho perjuicio se encuentre probado en el proceso. Sobre este particular, ha expresado la Corte que el juez constitucional no está habilitado para conceder el amparo transitorio, que por expresa disposición constitucional se condiciona a la existencia de un perjuicio irremediable, si el perjuicio alegado no aparece acreditado en el expediente, toda vez que el juez de tutela no está en capacidad de estructurar, concebir, imaginar o proyectar, por sí mismo, el contexto fáctico en el que ha tenido ocurrencia el presunto daño irreparable.

La posición que al respecto ha adoptado esta Corporación, reiterada en distintos fallos, no deja duda de que la prueba o acreditación del perjuicio irremediable es requisito fundamental para conceder el amparo. Por ello, ha señalado la Corte¹⁶ que quien promueva la tutela como mecanismo transitorio, no le basta con afirmar que su derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable. Es necesario, además, que el afectado “explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión”¹⁷.

En consonancia con lo anterior, es dable concluir que la procedencia de la acción de tutela depende de la observancia estricta del principio de subsidiariedad, “*como quiera que este se encuentra ordenado a garantizar importantes principios de la función jurisdiccional, y*

¹⁵ Sentencias T-136, T-331 y T-660 de 2010; T-147, T-809 y T-860 de 2009; T-409 y T-629 de 2008; T-262 y T-889 de 2007; T-978 y T-1017 de 2006; T-954 y T-1146 de 2005; providencias en las que la Corte declaró la improcedencia de la acción de tutela por la no ocurrencia del perjuicio irremediable.

¹⁶ Sentencia T-290 de 2005.

¹⁷ Sentencia T-436 de 2007.

*asegura el fin contemplado por el artículo 86 de la Carta, que no es otro que el de brindar a la persona garantías frente a sus derechos constitucionales fundamentales. En este orden de ideas, en los casos en los que no sea evidente el cumplimiento de este principio, la tutela deberá ser declarada improcedente*¹⁸.

LA DEFENSA DE DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE AFECTADOS COMO PRESUPUESTO DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

De acuerdo con el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, el mecanismo de amparo constitucional tiene como propósito la defensa inmediata de derechos fundamentales, *“cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto*¹⁹.

En desarrollo de lo anterior, en la Sentencia T-903 de 2014, la Corte Constitucional estableció que la acción de tutela resulta improcedente: (i) cuando no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o (ii) cuando la acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, y por tanto el amparo carezca de objeto.

En lo concerniente al primer supuesto, en reiteradas ocasiones²⁰ la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales.

Conforme a ello, la jurisprudencia constitucional ha establecido que la acción de tutela es un mecanismo procesal preferente, informal, sumario y expedito que pretende el amparo de los derechos fundamentales de una persona que se ven vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o particular. Sin embargo, para que la solicitud de amparo proceda, se requiere el cumplimiento de unos requisitos o presupuestos mínimos, a saber, (i) legitimación por activa; (ii) legitimación por pasiva; (iii) **trascendencia *iusfundamental* del asunto**; (iv) agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad); y (v) la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez)²¹.

Y, particularmente, frente a la necesidad de que el asunto comporte una relevancia *iusfundamental*, ha indicado la Corte que se cumple con dicho supuesto cuando se

¹⁸ Sentencia T-649 de 2011.

¹⁹ Artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.

²⁰ Sentencias T-470 de 1998; T-015 de 2005; T-155 de 2010; T-449 de 2011 y T-650 de 2011.

²¹ Sentencias T-291 de 2016, T-010 de 2017, entre otras.

demuestra que el caso bajo estudio involucra algún debate jurídico que gira en torno al contenido, alcance y goce de cualquier derecho fundamental²².

De esta manera, se ha entendido que **la acción de tutela es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica o contractual que no tengan trascendencia iusfundamental**, *“pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico”*²³, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional.

En línea con lo anterior, la Sentencia T-606 de 2000 consideró lo siguiente:

“Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho (...), cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.

A lo anterior debe añadirse que uno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela lo constituye, precisamente, la amenaza o vulneración de derechos fundamentales de las personas, cuyos efectos pretenden contrarrestarse con las respectivas órdenes de inmediato cumplimiento proferidas por los jueces de tutela, en razón a la primacía de los mismos (...).”

En consecuencia, los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.

En la misma línea, la Sentencia T-150 de 2016 precisó que, de antaño, la jurisprudencia ha considerado que la acción de tutela es improcedente para debatir asuntos de naturaleza contractual que carezcan de inmediata relevancia iusfundamental, toda vez que, *“acudir a la tutela para solucionar controversias ajenas a los derechos fundamentales configura una tergiversación de la naturaleza de la acción que puede llegar a deslegitimarla para perjuicio de aquellas personas que verdaderamente necesitan de protección a través de este mecanismo”*.

²² Sentencia SU-617 de 2014.

²³ Sentencia T-499 de 2011.

En tal sentido, sostuvo que, en principio, el reconocimiento y protección de derechos cuya fuente no provenga de la Constitución sino de la ley o de un contrato, no son del resorte de la jurisdicción constitucional sino de la legal, salvo que el no reconocimiento de la garantía de rango legal y/o contractual vulnere o amenace un derecho de carácter fundamental, evento en cual se habilita la intervención del juez de tutela así sea de manera transitoria.

Así pues, concluyó que dicho presupuesto de procedibilidad de la acción de tutela se aplica a los conflictos derivados de la celebración, ejecución o terminación de los contratos en general, toda vez que los mismos forman parte de la competencia otorgada al juez del respectivo contrato, resultando ajeno a la de los jueces de tutela en razón a la naturaleza del conflicto, pues el mismo es de orden legal y no constitucional.

CASO CONCRETO

La señora **MARYORY BOHADA OSORIO** interpone acción de tutela en contra del **BANCO DE BOGOTÁ** solicitando el amparo a sus derechos fundamentales de petición, mínimo vital, buen nombre y hábeas data.

Afirma la accionante que, el 30 de noviembre de 2023 fue víctima de fraude y suplantación por parte de terceros, quienes haciendo uso de sus datos personales dieron apertura a productos financieros y crediticios que no solicitó ni autorizó, realizando avances y desvíos de los dineros que le son depositados en su cuenta de ahorros del **BANCO DE BOGOTÁ** y en la cual le es consignada su mesada pensional.

En ese orden, de cara al primer problema jurídico planteado, observa el Despacho que la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** elevó tres peticiones ante el **BANCO DE BOGOTÁ** a saber:

a) La primera petición fue radicada de manera presencial ante el 4 de diciembre de 2023²⁴, en la cual solicitó lo siguiente:

“(...) Solicito se ordene a quien corresponda me informe:

1. ¿Cómo y quienes abrieron el 15 de noviembre de 2023, a mi nombre, en el BdB, productos financieros: cuenta de ahorros y tarjeta de crédito?

2. ¿Qué documento presentaron para dicho trámite, y si cotejaron las impresiones dactilares con las registradas en el Banco?

²⁴ Página 13 del archivo pdf 01AccionTutela.pdf

3. Mi cuenta de pensionada número 047585799 (abierta en abril del 2020) tiene establecido un monto diario de retiro. ¿Por qué se permitió en un mismo día transacciones por más de 11 millones de pesos?

4. ¿Qué métodos tiene el BdB para validar cuando una persona realiza actualización de información? En mi caso, el jueves 30 de noviembre del 2023, me enteré que cambiaron mi número telefónico y dirección de residencia.

5. Cancelar los productos que yo nunca solicite, así como la anulación de cualquier acreencia generada por estos productos.”

b) La segunda petición fue elevada de manera presencial el 3 de enero de 2024²⁵, en la cual solicitó lo siguiente:

“(…) Por todo lo anterior, DEMANDO AL BANCO DE BOGOTÁ para que de inmediato me sea solucionado este problema que me está ocasionando traumatismos financieros muy serios ya que no he podido cancelar mis compromisos con mis ingresos y sí me ha tocado sacar prestamos adicionales que no tenía planeados…”.

c) Y, la última petición fue presentada de manera presencial el 22 de enero de 2024²⁶, en la cual solicitó lo siguiente:

“PRIMERO: que la respuesta a la presente petición sea contestada de manera escrita, en los términos y con las prerrogativas establecidas por la ley y la jurisprudencia con el fin de garantizar mi derecho fundamental de petición y que ésta sea sustentada y argumentada con razones de hecho y de derecho frente a la petición formulada, que corresponda a una respuesta de fondo, que sea clara, suficiente, efectiva y congruente al petitorio de los hechos acontecidos.

SEGUNDO: que se responda el derecho de petición elevado el 4 de diciembre de 2023 donde se formularon cinco (5) interrogantes sin que a la fecha la entidad se haya pronunciado de fondo, vulnerando el derecho Constitucional de Petición y quebrantando la ley en virtud del literal K) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 contrario a ello, advertimos la invocación de nuestro derecho constitucional de acceso a la administración de justicia.

TERCERO: con fundamento en el oficio emitido el 13 de diciembre de 2023 por el Banco de Bogotá, peticiono me sean devueltos de manera inmediata los dineros correspondientes a mi mesada pensional que fueron debitados del contrato de cuenta de ahorros de pensión No. 047585799, el 30 de noviembre y el 31 de diciembre de 2023, de manera ilícita, adeudando a la fecha un valor de \$4.046.913,00 (...)

CUARTO: que la entidad financiera Banco de Bogotá restablezca de manera inmediata mis derechos fundamentales vulnerados, como son: i) mi Derecho Fundamental al Mínimo Vital (...) ii) mi Derecho fundamental a la vida digna (...) iii) mi Derecho Fundamental al Buen Nombre (...) iv) mi Derecho Fundamental al Debido Proceso y a la defensa (...) v) mi Derecho fundamental al Habeas Data (...) vi) mis Derechos del Consumidor Financiero (...) mi Derecho Fundamental de Petición (...)

QUINTO: Me sea informado, de manera escrita y detallada los resultados de la investigación que desplegó el Banco de Bogotá describiendo: i) las circunstancias de tiempo modo y lugar con respecto a los hechos fraudulentos informados en el documento del 13 de diciembre de 2023 donde expresaron que fue tomada mi identidad por terceros, ii) donde demuestren si la actividad fue realizada por personas internas o externas de la

²⁵ Páginas 14 y 15 *ibidem*.

²⁶ Páginas 16 a 24 *ibidem*.

entidad financiera; a su vez describiendo, iii) de qué forma y desde que IP se vincularon las 5 cuentas descritas en el acápite de hechos numeral 8.

SEXTO: Se me entreguen copias legítimas de las pruebas documentales, registros digitales y demás acervo probatorio, evidencia física, elementos materiales probatorios que demuestren y den certeza de lo manifestado por ustedes en el oficio fechado el 12/01/2024, sobre mi presunta negligencia que originó el fraude electrónico en la sustracción ilícita de los dineros bajo la modalidad de fraude electrónico Pharming y/o Phishing, con su respectiva copia del informe pericial, estas deben ser conducentes, con la pertinencia de lo peticionado y que sean útiles en la que demuestren con certeza y sin duda alguna de mi presunta responsabilidad sobre el fraude electrónico realizado a través de una plataforma virtual.

SÉPTIMO: Se me entregue de manera escrita un análisis y sus conclusiones de seguridad describiendo a través de una revisión exhaustiva, el historial de los manejos de mi cuenta de ahorros No. 047585799 que den cuenta de las operaciones que se han realizado de manera virtual y se describa detalladamente un análisis de los movimientos financieros, que indiquen la estadística de las compras online de la referida cuenta, movimientos financieros a través del uso de la APP hasta el 30 de noviembre del 2023, lo anterior se fundamenta, en la no realización de compras por internet y el uso de la aplicación móvil del Banco que a la fecha del primer hurto no tenía instalado en mi dispositivo móvil, acción que se ejecutó el 30 de noviembre de 2023 por la directriz y ayuda del funcionamiento del banco, el señor JEISON ANZOLA, asesor de la Oficina sucursal del Banco de Bogotá del barrio Cedritos Bogotá DC

OCTAVO: sean cancelados y anulados de manera inmediata todos los productos financieros que se hayan solicitado a mi nombre y sin la respectiva autorización, en consecuencia, cesen el envío de cobro sobre productos crediticios que en ningún momento solicité al banco y de los cuales se comprometieron por medio de correo electrónico el 13 de diciembre de 2023 a cancelar, por ende a no hacer envíos de cobros y a eliminar cualquier reporte en las centrales de riesgo a mi nombre por dicha situación fraudulenta, situación que a la fecha no ha sido subsanada.

NOVENO: se realicen de manera inmediata los trámites necesarios para que mi nombre y mi número de cédula sean eliminados de cualquier reporte realizado en las centrales de riesgo con ocasión al fraude del cual fui víctima por la ausencia de mecanismos de control y seguridad idóneos que omitió el Banco de Bogotá.

DÉCIMO: se resuelva de manera escrita los siguientes interrogantes.

1 ¿Por qué el Banco de Bogotá a pesar de haber sido advertida a través del PQR escrito elevado a la entidad financiera, además de la reclamación presencial que hiciera en la sucursal del banco de Cedritos, aunado a la radicación de la denuncia formal con número de notifica criminal 11016000024202313296 -acápites de pruebas-, donde se informaba por todos los medios al banco, el haber sido víctima del delito contra el sistema financiero el 30 de noviembre de 2023, no aplicó los mecanismos de control y seguridad idóneos contra el fraude y ejecutó la aplicación de estándares técnicos para preservar la seguridad de las transacciones y la información confidencial de mi persona como consumidor financiero, si ya tenían conocimiento del delito de fraude, lo que conllevó a que se materializara nuevamente el delito el 31 de diciembre de 2023?

2. ¿Qué medidas de controles y seguridad asumió el banco, con respecto a la denuncia que realizara y que advertía de manera escrita y verbal, a través de la reclamación documentada y denuncia penal, radicadas en la entidad bancaria sobre los delitos contra el sistema financiero del cual fui víctima en la cuenta de ahorros de pensión No. 047585799?

3. Se informe de manera escrita, las razones del ¿por qué el 31 de diciembre de 2023, dicho contrato de cuenta de ahorros de pensión es vulnerado nuevamente bajo la misma

modalidad delictiva –delito contra el sistema financiero-, pese al conocimiento que la entidad financiera tenía al respecto?

DÉCIMO PRIMERO: se allegue copia legítima de la existencia y representación legal de la entidad financiera, con vigencia no mayor a 30 días.”

Transcritas las peticiones formuladas por la accionante, advierte el Despacho que, a pesar de que se tratan de tres peticiones radicadas en tres fechas distintas, lo cierto es que, tanto la petición del 3 de enero como la del 22 de enero de 2024, reiteran lo deprecado en la petición inicial del 4 de diciembre de 2023, encaminadas a esclarecer las causas que configuraron el fraude financiero del que fue víctima.

Bajo el anterior panorama, aunque el **BANCO DE BOGOTÁ** fue debidamente notificado de la acción de tutela, guardó silencio, de manera que, es dable presumir ciertos los hechos, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

No obstante, no se puede desconocer que el **BANCO DE BOGOTÁ** remitió respuestas a las peticiones objeto de amparo, los días 13 de diciembre de 2023, 5, 12, 15, 19, 25 y 29 de enero y 6 de febrero de 2024, a saber:

a) En respuesta adiada el 13 de diciembre de 2023²⁷ la accionada informó:

“Revisamos tus productos, los cuales no reconoces e identificados que se trata de un fraude ocasionado por terceros, que han actuado de mala fe tomando tu identidad. Lamentamos mucho esta situación y los inconvenientes generados. Esta es la información detallada de la gestión que hemos realizado, luego del análisis efectuado:

<i>PRODUCTOS OBJETO DE RECLAMO</i>	
<i>Cuenta de ahorros:</i>	<i>Tarjeta de Crédito:</i>
<i>****0872</i>	<i>433460*****8627</i>

Lo más importante para nosotros es la seguridad de tus recursos, por eso hemos tomado las siguientes acciones:

- Cancelaremos los saldos totales del producto involucrado*
- Realizaremos la cancelación definitiva del producto objeto de reclamo*
- Eliminaremos cualquier reporte en las centrales de Riesgo*
- Detuvimos la gestión de cobro por los movimientos realizados”*

<i>Aclaración</i>
<i>Realizamos el ajuste en tu cuenta terminada en 5799 de saldo \$2,970,000</i>

b) En respuesta del 6 de febrero de 2024²⁸ la accionada reiteró la información que precede.

c) En respuesta del 5 de enero de 2024²⁹ la accionada puso de presente lo siguiente:

²⁷ Archivo pdf 1312223 Respuesta Rad solicitud 18074587 de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

²⁸ Archivo pdf 060224 EXPEDIENTE 18273948 de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

²⁹ Archivo pdf 050124 Respuesta 18157562 Queja DC 221223 - 113726 MARYORY BOHADA de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

“En atención a la queja presentada por usted ante la Defensoría del Consumidor Financiero, de conformidad a lo previsto en el Decreto 2555 de 2010 nos permitimos informarle que hemos solicitado prórroga al Defensor del Cliente Banco de Bogotá para suministrar respuesta a su solicitud, hasta el día 18/01/2024.

Lo anterior teniendo en cuenta que se está realizando la investigación pertinente para aclarar los hechos expuestos en la comunicación, a fin de obtener el sustento idóneo necesario para poder realizar un pronunciamiento acorde a la realidad de los mismos.”

d) En respuesta del 12 de enero de 2024³⁰ la accionada informó que:

“Analizamos tu solicitud y te informamos que la transacción que reclamas fue realizadas (sic) a través de la aplicación Banca Móvil. De acuerdo con lo anterior, la operación fue sometidas (sic) a una revisión, en la que se identificó que:

- *La transacción fue realizada de manera exitosa puesto que la información requerida por el sistema fue suministrada de manera correcta, sin que se presentara ningún error en los sistemas electrónicos del Banco.*
- *Así mismo, se evidenciaron ingresos a la aplicación Banca Móvil, para cuyo registro e instalación se suministró correctamente el tipo y número de documento de identidad del cliente, la clave segura y la OTP de SMS enviada al celular registrado por el cliente, y de igual manera, el día en que se realizó la transacción objetada.*
- *En cuanto a las transacciones realizadas desde la banca móvil, son autorizadas desde la aplicación Banca Móvil, seleccionando las respectivas opciones.*

Así las cosas, la transacción curso de manera exitosa, a través de las credenciales e información que estaba en poder del cliente, de suerte que, de haber sido realizadas por terceros cercanos sólo pudo haber sucedido por falta de confidencialidad respecto de dicha información.”

e) La anterior información fue reiterada en misivas del 15³¹ y 19 de enero de 2024³².

f) En escrito del 25 de enero de 2024³³, reiterado el 29 de enero de 2024³⁴ la accionada indicó:

“Revisamos tu producto, el cual no reconoces e identificados que se trata de un fraude ocasionado por terceros, que han actuado de mala fe tomando tu identidad. Lamentamos mucho esta situación y los inconvenientes generados. Esta es la información detallada de la gestión que hemos realizado luego del análisis efectuado:

<i>PRODUCTOS OBJETO DE RECLAMO</i>	
<i>Cuenta de Ahorros: ****0872</i>	<i>Tarjeta de Crédito: 433460*****8627</i>

Lo más importante para nosotros es la seguridad de tus recursos, por eso hemos tomado las siguientes acciones:

- Cancelamos los saldos totales de los productos involucrados*
- Realizamos la cancelación definitiva de los productos objeto de reclamo*
- Eliminamos cualquier reporte en las Centrales de Riesgo*

³⁰ Archivo pdf 120124 Respuesta Rad 18179060 llamada 31 diciembre de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

³¹ Archivo pdf 150124 Respuesta Rad 18179060 de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

³² Archivo pdf 190124 Respuesta Rad 18233369 (1) de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

³³ Archivo pdf 250124 Respuesta Rad 18269064 de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

³⁴ Archivo pdf 290124 Respuesta Rad. 18242190 de la Subcarpeta 07AnexosMemorialAccionante

-Detuvimos la gestión de cobro por los movimientos realizados

*Ajuste en la Cuenta de Ahorros de tipo Pensionados No. *****5799, de la siguiente manera:*

18/12	0040	Abono ajuste	Bogotá	Unicentro	0019631	2,970,000,00
18/01/2024	0047	9631	0040	Abono ajuste		9,000,000,00

[...]"

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si las respuestas brindadas por la accionada cumplen los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfechas las peticiones formuladas por la señora **MARYORY BOHADA OSORIO**.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que, en virtud de que las respuestas fueron aportadas por la misma accionante, se encuentra probado que todas fueron puestas en conocimiento de la peticionaria.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente** y **completa** lo solicitado, se tiene lo siguiente:

Recuérdese que, la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** pretende con sus peticiones una serie de información, documentación y actuaciones tendientes a esclarecer y hacer cesar los hechos que configuraron el fraude financiero del cual fue víctima.

Frente a ello, la accionada en las misivas del 25 y 29 de enero de 2024, informó que los productos financieros que no fueron autorizados ni solicitados por la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** corresponden a los siguientes:

<i>PRODUCTOS OBJETO DE RECLAMO</i>	
<i>Cuenta de Ahorros: *****0872</i>	<i>Tarjeta de Crédito: 433460*****8627</i>

De los cuales -en palabras de la accionada- ya adelantaron las siguientes acciones: (i) cancelar los saldos totales de los productos; (ii) realizar la cancelación definitiva de los productos; (iii) eliminar cualquier reporte ante las Centrales de Riesgo y (iv) detener la gestión de cobro de los movimientos realizados.

Bajo los anteriores derroteros, encuentra el Despacho que la ejecución de esas acciones afirmativas satisface lo deprecado por la peticionaria en el numeral 5° de la petición del 4 de diciembre de 2023, así como también lo peticionado en los ordinales "OCTAVO" y "NOVENO" de la petición del 22 de enero de 2024, las cuales se encontraban encaminadas a que fueran cancelados los productos financieros que no fueron solicitados ni autorizados,

a no hacer envíos de cobros, y a eliminar cualquier reporte en las centrales de riesgo que se haya generado, lo que en últimas no es más que un actuar del **BANCO DE BOGOTÁ** en procura de solucionar el problema que le estaba ocasionando traumatismos financieros a la accionante, razón por la cual también se encuentra satisfecho lo solicitado en la petición del 3 de enero de 2024.

Por otra parte, en lo que respecta a la petición del ordinal “*PRIMERO*” de la petición del 22 de enero de 2024, evidencia el Despacho que no corresponde a una solicitud propiamente dicha, sino a la indicación de que le fuera brindada una respuesta por escrito, y que ésta fuera clara, suficiente, efectiva y congruente, lo cual no es más que la advertencia al cumplimiento de lo que impone el ordenamiento jurídico al **BANCO DE BOGOTÁ** como peticionada, motivo por el cual, no requiere de una respuesta de fondo.

A su vez, se avizora que, el ordinal “*SEGUNDO*” de la petición del 22 de enero de 2024 solicita: “*que se responda el derecho de petición elevado el 4 de diciembre de 2023 donde se formularon cinco (5) interrogantes sin que a la fecha la entidad se haya pronunciado de fondo...*”, es decir, que reitera las solicitudes obrantes en la petición del 4 de diciembre de 2023.

Finalmente, en el ordinal “*CUARTO*” de la petición del 22 de enero de 2024, la accionante solicita que el **BANCO DE BOGOTÁ** reestablezca los derechos fundamentales al mínimo vital, vida digna, buen nombre, debido proceso, defensa, hábeas data, petición y los atinentes a sus derechos como consumidor financiero; sin embargo, no se encuentra en cabeza de la accionada el restablecimiento de derechos, habida cuenta que tal figura es una función propia de aquellas autoridades judiciales o administrativas con funciones jurisdiccionales, quienes, en ejercicio de sus funciones y a través de los mecanismos respectivos, propenden por garantizar los intereses y derechos de las personas, motivo por el cual, resultaría inane que la encartada se pronunciase de fondo sobre ese aspecto.

Así las cosas, y a diferencia de los puntos anteriores, las respuestas emitidas por el **BANCO DE BOGOTÁ** nada dicen respecto de las solicitudes restantes obrantes en las peticiones adiadas el 4 de diciembre de 2023, y 22 de enero de 2024, ello en virtud de que las respuestas están permeadas de una generalidad que no responde de fondo, de manera congruente y completa lo solicitado por la actora.

Luego entonces, ante la ausencia de pronunciamiento por parte de la accionada y, como quiera que no hay prueba que acredite que hubiese otorgado respuesta total a las peticiones de la accionante dentro de los 15 días hábiles previstos en el artículo 14 de la

Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º del a Ley 1755 de 2015, se comprueba la violación al derecho fundamental de petición de la señora **MARYORY BOHADA OSORIO**.

En consecuencia, se concederá el amparo y se ordenará al **BANCO DE BOGOTÁ** que, proceda a dar una respuesta de fondo, clara, precisa, congruente y completa a: (i) Los numerales 1º, 2º, 3º y 4º de la petición del 4 de diciembre de 2023 y (ii) los ordinales, “*TERCERO*”, “*QUINTO*”, “*SEXTO*”, “*SÉPTIMO*”, “*DÉCIMO*” y “*DÉCIMO PRIMERO*” de la petición del 22 de enero de 2024, asegurándose de notificarla debidamente a los canales de notificación autorizados por la peticionaria.

Se advierte que, en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Por otra parte, en atención al segundo problema jurídico planteado, se tiene que, la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** pretende el amparo a sus derechos fundamentales al mínimo vital, al buen nombre y al hábeas data.

Frente a ello, de entrada, advierte el Despacho que no es procedente el amparo por las razones que a continuación se exponen:

En primer lugar, téngase en cuenta que, la acción de tutela viene acompañada, además de las peticiones y respuestas que ya fueron analizadas, de las siguientes documentales:

- (i) Formato de reclamos ante el **BANCO DE BOGOTÁ**³⁵.
- (ii) Formato único de noticia criminal ante la Fiscalía General de la Nación³⁶.
- (iii) Escrito de fecha 15 de enero de 2024 dirigido al **BANCO DE BOGOTÁ** a través del cual el accionante controvierte el correo electrónico recibido el 12 de enero de 2024³⁷.
- (iv) Certificado de devengados y deducidos de fechas 13 y 15 de diciembre de 2023³⁸.
- (v) Extracto de cuenta de octubre a diciembre de 2023³⁹.
- (vi) Queja radicada ante la Superintendencia Financiera de fecha 17 de enero de 2024⁴⁰.
- (vii) Respuesta de la Superintendencia Financiera del 14 de febrero de 2024⁴¹.

³⁵ Páginas 25 a 28 del archivo pdf 01AccionTutela

³⁶ Páginas 29 a 35 *ibidem*.

³⁷ Páginas 36 a 38 *ibidem*.

³⁸ Página 39 y 40 *ibidem*.

³⁹ Página 41 *ibidem*.

⁴⁰ Página 42 y 48 *ibidem*

⁴¹ Páginas 50 a 51 *ibidem*.

Con base a ello, se tiene que, a pesar de que la señora **MARYORY BOHADA OSORIO** afirmó que su mesada pensional por valor de \$5.567.343,00 es el ingreso que constituye su mínimo vital y que éste se ha visto afectado por los sucesos del fraude financiero del que fue víctima en los meses de noviembre y diciembre de 2023, lo cierto es que ello no acredita *per se* la afectación al mínimo vital.

En efecto, la accionante señala que, el fraude financiero que configuró el retiro de los fondos que tenía en su cuenta de ahorros en la cual se le consigna su mesada pensional, ocurrió en dos oportunidades a saber: la primera el 30 de noviembre de 2023 y la siguiente el 31 de diciembre de 2023, de modo que no es claro el motivo por el cual no fue sino hasta el 5 de marzo de 2024⁴² en que decidió acudir a la acción de tutela para la protección de su derecho.

Esta circunstancia desvirtúa la urgencia del amparo, pues una afectación grave e inminente al mínimo vital de la accionante habría provocado el ejercicio de la acción de tutela con anterioridad. Además, nada se dice respecto del goce efectivo de las mesadas pensionales correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2024, por lo que se presume que éstas se devengaron con normalidad y no han sido afectadas por el fraude financiero del que la actora fue víctima.

Ahora, no puede la accionante desconocer que, en el hecho 11 afirma que, el **BANCO DE BOGOTÁ** *“ha realizado abonos ajuste por los hechos acaecidos el 30 de noviembre y 28 de diciembre de 2023 (sic), a la fecha se me debe de mi sustento económico, mínimo vital, la suma de \$4.064.913 pesos...”* y, para confirmar lo anterior, relaciona un recuadro en donde explica haber recibido por parte de la accionada por concepto de *“abono reajuste”* el valor de *“\$14.470.000,00”*, abonos que fueron demostrados por el **BANCO DE BOGOTÁ** en misivas del 13 de diciembre de 2023 y 25 de enero de 2024.

Por lo tanto, en criterio del Despacho, tales abonos descartan la afectación al mínimo vital, como quiera que se encuentra demostrado que la actora ha devengado ingresos capaces de satisfacer sus necesidades básicas.

Frente a este tema, la Corte Constitucional en Sentencia T-956 de 2013 dispuso que: *“En cuanto a la cualificación de los hechos que configuran la inminencia de un perjuicio irremediable, la jurisprudencia constitucional ha contemplado que ese perjuicio (i) debe ser inminente; (ii) debe requerir de medidas urgentes para ser conjurado; (iii) debe tratarse de un perjuicio grave; y (v) solo puede ser evitado a partir de la implementación de acciones*

⁴²Archivo pdf 02ActaReparto

impostergables. El perjuicio que ha de ser inminente: ‘que amenaza o está por suceder prontamente’”.

Expuesto lo anterior, no se advierte que la situación económica de la accionante se encuentre actualmente en un escenario que le impida satisfacer su congrua subsistencia y sufragar sus necesidades básicas.

Frente a ello, la Corte Constitucional ha señalado que, la carga de la prueba debe ser aplicada con el menor rigor en sede de tutela y debe ser interpretada en el sentido de que *“la parte afectada prueba lo que alega en la medida en que ello sea posible, pues ha de tener en consideración la especial situación de debilidad o subordinación en que se encuentre el accionante para acceder a la prueba, lo que a su vez enfatiza la obligación del juez de tutela en el marco probatorio de realizar una actividad oficiosa para el esclarecimiento de los hechos base de la acción”*⁴³ y, añade que, la carga de la prueba puede llegar a ser más exigente para la parte demandada si se tiene en cuenta la naturaleza especial de esta acción constitucional y que los accionantes, usualmente, son personas que carecen de los medios para probar.

No obstante, la accionante no se encontraba imposibilitada para acreditar que, en efecto, su mesada pensional corresponde al único ingreso que devenga para satisfacer sus necesidades básicas; que no cuenta con el apoyo económico de familiares, amigos y/o terceros cercanos a ella; que no ha podido gozar de su pensión a partir del mes de noviembre de 2023 y que ha tenido que acudir a préstamos para sufragar sus gastos.

Finalmente, no se encuentra acreditado en el plenario la vulneración actual a los derechos fundamentales al buen nombre y hábeas data de la señora **MARYORY BOHADA OSORIO**, teniendo en cuenta que, no está demostrado que el fraude financiero le haya ocasionado un reporte negativo ante las centrales de riesgo y, en todo caso, no puede obviarse el hecho de que la situación ha sido atendida por el **BANCO DE BOGOTÁ** al punto tal que reconoció a la accionante como víctima de fraude financiero y, por consiguiente, informó desplegar acciones afirmativas tendientes a: (i) cancelar los saldos totales de los productos involucrados; (ii) realizar la cancelación definitiva de los productos objeto de reclamo; (iii) eliminar cualquier reporte ante las Centrales de Riesgo y (iv) detener la gestión de cobro de los movimientos realizados.

Así las cosas, no evidencia el Despacho que las situaciones que configuraron el fraude financiero hayan persistido y se mantengan en la actualidad, para, consigo, eventualmente evaluar un perjuicio actual de los derechos fundamentales invocados por la accionante.

⁴³ Sentencia T-600 de 2009

Finalmente, habrá de negarse por improcedente las pretensiones encaminadas a ordenar a la accionada: (i) entregar la suma de **\$4.046.913,00** correspondiente al sustento de sus necesidades básicas; (ii) adoptar las medidas necesarias para evitar que, en el **futuro**, se reporte su nombre ante las centrales de riesgo por productos financieros que no solicitó ni autorizó y (iii) mantener actualizada la información sensible y personal en sus bases de datos, así como implementar controles y protocolos más estrictos para evitar la situación en el **futuro**.

Ello, por cuanto las pretensiones tienen por finalidad dirimir asuntos que devienen de un contrato de cuenta corriente bancaria celebrado entre las partes, de modo que la acción de tutela es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica o contractual que no tengan trascendencia *iusfundamental*, pues para este tipo de controversias existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Además, no es posible conceder el amparo a partir de suposiciones sobre hechos futuros o con el fin de precaver hipotéticas vulneraciones a los derechos fundamentales.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: AMPARAR el derecho de petición de la señora **MARYORY BOHADA OSORIO**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DE BOGOTÁ** que, en el término de CINCO (5) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta clara, de fondo, completa y congruente a: (i) los numerales 1º, 2º, 3º y 4º de la petición del **4 de diciembre de 2023** y (ii) los ordinales “*TERCERO*”, “*QUINTO*”, “*SEXTO*”, “*SÉPTIMO*”, “*DÉCIMO*” y “*DÉCIMO PRIMERO*” de la petición del **22 de enero de 2024**, asegurándose de notificar la respuesta a los canales de notificación autorizados por la peticionaria. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: NEGAR el amparo a los derechos fundamentales al mínimo vital, al buen nombre y al hábeas data de la señora **MARYORY BOHADA OSORIO**, por las razones expuestas en esta providencia.

CUARTO: NEGAR el amparo de las restantes pretensiones, por las razones expuestas en esta providencia.

QUINTO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

SEXTO: En caso de que la sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ