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: 11001-41-05-008-2020-00497-00
ACCIONANTE: GONZALO BEJARANO BAHAMÓN
ACCIONADA: BANCOLOMBIA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020), procede éste Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **GONZALO BEJARANO BAHAMÓN**, quien solicita el amparo de sus Derechos Fundamentales de Petición y Habeas Data, presuntamente vulnerados por **BANCOLOMBIA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante, que el 02 de octubre de 2020 elevó un derecho de petición a BANCOLOMBIA, bajo el radicado No. 3000077864.

Que BANCOLOMBIA no ha dado respuesta al derecho de petición.

Que BANCOLOMBIA vulneró su derecho fundamental al habeas data, por cuanto brindó sus datos personales a una firma de abogados, sin existir autorización previa.

Por lo anterior, pide se ordene a **BANCOLOMBIA** dar una respuesta de fondo a la petición del 02 de octubre de 2020, y remitir una copia de la autorización firmada para el tratamiento de sus datos personales, y de la respuesta a la Superintendencia Financiera.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCOLOMBIA S.A.

Allegó contestación el 07 de diciembre de 2020, en la que manifiesta que dio respuesta al derecho de petición.

Que la respuesta fue enviada y notificada el 07 de diciembre de 2020 al correo electrónico davidcbqc@gmail.com

Por lo anterior, solicita se declare la improcedencia de la acción de tutela por carencia de objeto ante la existencia de un hecho superado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**BANCOLOMBIA S.A.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición del señor **GONZALO BEJARANO BAHAMÓN** al no haberle dado respuesta a su petición del 07 de octubre de 2020? ¿**BANCOLOMBIA S.A.** vulneró el Derecho Fundamental al Habeas Data al proporcionar los datos del accionante a una firma de abogados para realizar el cobro de la obligación en mora?

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

La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia[1], ha señalado que el contenido esencial del derecho de petición 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 o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

Asimismo, la Corte Constitucional[2] ha señalado que el ejercicio del derecho de petición está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

"*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.*

1 Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.
2 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.

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) De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término para resolver las peticiones es de quince (15) días siguientes a su recepción, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, la autoridad debe 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.

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, 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 negativa[3].

Es importante señalar, que el artículo 5° del **Decreto 491 de 2020**, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La norma en comento dispuso lo siguiente:

> *"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011,*

3 Sentencia T-146 de 2012.

así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares que deben atender solicitudes.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

La Corte Constitucional ha precisado en reiterada jurisprudencia[4], que la acción de tutela, en principio, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo". En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y "previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales". En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte ha desarrollado la teoría de la **carencia actual de objeto** como una alternativa para que los pronunciamientos de tutela no se tornen inocuos, aclarando que tal fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. La primera hipótesis se presenta cuando, por la acción u omisión del obligado, se supera la afectación de tal manera que "carece" de objeto el pronunciamiento del juez.

EL DERECHO FUNDAMENTAL AL *HABEAS DATA*

El derecho al acceso de datos personales tiene fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política el cual reconoce los derechos de las personas a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido

4 Sentencia T-011 de 2016.

sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas[5].

La jurisprudencia de la Corte Constitucional respecto del derecho fundamental al *hábeas data*, ha señalado que confiere *"un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático, que para el caso particular ejercen las centrales de información financiera, destinada al cálculo del riesgo crediticio."*[6]

De tal forma, una entidad administradora de un banco de datos desconoce el derecho fundamental al *hábeas data* cuando recopila información "*(i) de manera ilegal, sin el consentimiento del titular del dato, (ii) errónea o (iii) que recaiga sobre aspectos íntimos de la vida de su titular no susceptibles de ser conocidos públicamente*."[7]

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado los elementos que componen este derecho[8]. En sus inicios, consideró que se encontraba directamente relacionado con la eficacia del derecho a la intimidad[9]; luego lo identificó como un derecho autónomo derivado del artículo 15 Superior, estableció sus características[10] y exhortó al Legislador para que lo regulara ante el incremento de los riesgos del poder informático[11].

En la Sentencia SU-082 de 1995, la Corte determinó que el *hábeas data* es un derecho fundamental autónomo que comprende las siguientes tres facultades: (i) el derecho a conocer las informaciones que a su titular se refieren; (ii) el derecho a actualizar tales informaciones; y (iii) el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan a la verdad.

En la Sentencia T-527 de 2000, indicó que el titular de la información que obra en una base de datos cuenta con el mecanismo de la rectificación, que implica la concordancia del dato con la realidad, y el de actualización, que hace referencia a la vigencia del dato de tal manera que no se muestren situaciones carentes de actualidad.

5 Sentencia T-077 de 2018.
6 Sentencia C-011 de 2008.
7 Sentencias SU-082 de 1995, T-176 de 1995, T-729 de 2002, T-284 de 2008, entre otras.
8 Sentencia T-525 de 1992. Reiterada en las Sentencias T-036 de 2016, T-139 de 2017.
9 Sentencia T-414 de 1992.
10 Sentencias SU-082 de 1995 y T-527 de 2000.
11 Sentencia T-729 de 2002.

En la Sentencia T-729 de 2002, añadió a la definición, la facultad que tiene el titular de datos personales de exigir la certificación de la información y la posibilidad de limitar su divulgación, publicación o cesión.

En el mismo proveído la Corte estableció, que el ámbito de aplicación del derecho fundamental al hábeas data depende del entorno en el cual se desarrollan los procesos de administración de bases de datos personales. En consecuencia, el contexto material de este derecho está integrado por "*el objeto o la actividad de las entidades administradoras de bases de datos, las regulaciones internas, los mecanismos técnicos para la recopilación, procesamiento, almacenamiento, seguridad y divulgación de los datos personales y la reglamentación sobre usuarios de los servicios de las administradoras de las bases de datos*".

En cumplimiento del deber de regular el derecho fundamental al *habeas data* el Legislador expidió la Ley Estatuaria 1266 de 2008[12] que reiteró los principios fijados por la Corte Constitucional. Puntualmente, la ley estableció que las actividades de recolección, procesamiento y circulación de datos personales contenidos en bases de datos de carácter financiero deben regirse por los principios de veracidad, temporalidad, integridad, seguridad, confidencialidad, circulación restringida y finalidad[13].

No obstante, dicha regulación se limitó al dato financiero. Así lo indico la Corte en la Sentencia C-1011 de 2008 en la que efectuó el análisis de constitucionalidad previo del proyecto de ley y en la que concluyó que esta norma tiene un carácter sectorial, dirigido a la regulación de la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio[14].

Posteriormente, se expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012[15], cuya constitucionalidad se estudió por la Corte en la Sentencia C-748 de 2011. Dicha normativa establece de manera general los principios a los que está sujeto cualquier tipo de tratamiento de datos en Colombia. En concordancia con la Ley 1266 de 2008, la ley estatutaria de *habeas data* hizo un ejercicio de compilación de los criterios y principios desarrollados por la jurisprudencia constitucional.

Ahora bien, en cuanto al derecho a requerir la información respecto de datos personales consignada en una entidad, el artículo 13 determinó que las personas a quienes es posible suministrar la información son: (i) los titulares, sus causahabientes o sus representantes

12 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
13 Sentencia T-139 de 2017.
14 Sentencia T-139 de 2017.
15 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

legales; (ii) las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y (iii) los terceros autorizados por el titular o por la ley.

En el artículo 14 se establece que los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable o encargado del tratamiento deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas, encuentra el Despacho que el señor **GONZALO BEJARANO BAHAMÓN** presentó un Derecho de Petición a **BANCOLOMBIA S.A.** el día 02 de octubre de 2020, bajo el radicado No. 3000077864, en el que solicitó lo siguiente:

1. *Responder cada hecho de forma numérica y puntual como lo expone la Ley 1755 de 2015.*
2. *Solicito a Bancolombia por qué desea atentar contra mi mínimo vital, derecho en conexidad al de la vida.*
3. *Solicito a Bancolombia me explique por qué me asignó abogados que no he solicitado en ningún momento y los cuales me exigen el cobro de unos honorarios muy altos.*
4. *Solicito a Bancolombia congelar mi deuda y cuando termine de pagar el crédito de libranza inicio a pagar la obligación que tengo con ustedes.*
5. *No autorizo a Bancolombia a que me siga llamando a cobrar cada mes por medio de sus abogados y menos a que estos me cobren honorarios de un servicio que no he solicitado. Tengo derecho a mi intimidad, art. 15 de la C. Pol, y estos abogados con su actuar me lo están vulnerando.*

En el documento contentivo de la petición, se evidencia el sello de recibido de la entidad accionada, de fecha 02 de octubre de 2020, con el radicado No. 3000077864.

BANCOLOMBIA S.A. al contestar la acción de tutela manifestó y probó, que el 07 de diciembre de 2020 respondió la petición del accionante, en los siguientes términos:

> *"Queremos manifestarle nuestra disposición para atender sus inquietudes, por eso le damos respuesta a su derecho de Petición número 3000077864, relacionado con llamadas realizadas por concepto de cobranza. Brindando solución a cada una de las peticiones damos respuesta de la siguiente manera:*
>
> ***PRIMERA**: Responder cada hecho de forma numérica y puntual como lo expone la ley 1755 de 2015.*

RTA/

De acuerdo a lo anterior, damos respuesta en forma clara, congruente y de fondo a su solicitud, de conformidad con los parámetros que reglamentan el Sistema Financiero y el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución política, reglamentado por la ley 1755 de 2015.

***SEGUNDA**: Solicito a Bancolombia por qué desea atentar contra mi mínimo vital, derecho en conexidad al de la vida.*

RTA/

BANCOLOMBIA, puede hacer retiros automáticos y programados de la cuenta de ahorros de los clientes que tienen un crédito con el banco sin verse afectado el mínimo vital protegido por el Estado Colombiano, esto ya que:

1. El mínimo vital no es un concepto meramente cuantitativo, sino también cualitativo y no puede ser medido únicamente en términos monetarios.

2. El cliente, quien es plenamente capaz, firma el Contrato de Crédito con el Banco, en el cual se establece la posibilidad de debitar de manera automática los valores mensuales correspondientes a los saldos por pagar del crédito vinculado a ese contrato de crédito, además, desde el momento de la creación de la cuenta de ahorros sabe que se debitará de manera automática de esa cuenta los saldos no pagados que tenga con el banco en cualquier operación.

3. Antes de otorgar y desembolsar el crédito, el banco hace un estudio de riesgo consciente, basado en los documentos entregados por el cliente, donde se analiza su capacidad de pago y su capacidad de endeudamiento, entre otras cosas, y se verifica que el cliente podrá pagar en el plazo pactado un saldo acordado.

Lo primero es entender que se entiende como "Mínimo vital" a lo cual la Corte Constitucional, responde en jurisprudencia reiterada que el derecho al mínimo vital tiene por objeto garantizar las condiciones más elementales, sin las cuales una persona se arriesga a perecer y "quedar convertida en ser que sucumbe ante la imposibilidad de asegurar autónomamente su propia subsistencia", en otras palabras, el mínimo vital son las condiciones con las que debe contar una persona para garantizar su propia supervivencia. (Sentencia T 581A de 2011. 25 de julio Corte Constitucional. Colombia).
(…)
Lo anterior verifica que el Banco al realizar los débitos automáticos programados no daña de manera directa el mínimo vital, pues no afecta la satisfacción de necesidades como la salud, la recreación, la educación, entre otros, ya que el débito automático es un aspecto netamente monetario y económico de la vida de una persona.

Lo segundo es aclarar que el cliente es quien busca al Banco para obtener el crédito, y al momento de hacerlo, no solo es plenamente capaz de obligarse con terceros, sino que además conoce las condiciones acordadas para el desembolso del crédito, es decir, el cliente aceptó de manera consciente el débito automático, en el momento en que firmó el contrato de crédito sabe la fecha y monto que serán debitados, porque así optó él que pagaría las cuotas adeudadas; Además, desde el momento que firma el contrato para su cuenta de ahorros, de la cual es debitado el valor adeudado, es decir, al momento de crear su cuenta de ahorros, el cliente conoce que de la misma serán debitados los valores de las existentes o futuras operaciones que adquiera con el banco.

Contrato de Cuenta de ahorros. "Clausula 5. CARGO A LA CUENTA DE AHORROS. El banco podrá debitar de la cuenta de ahorros sumas de dinero por los siguientes conceptos: i. Para abonar a créditos otorgados por el banco en los que el ahorrador sea deudor o garante,

cuando no se haya cancelado la cuota correspondiente a capital o intereses, o en caso de mora, por la totalidad del crédito e intereses, cuando esté prevista la cláusula aceleratoria en el vencimiento. En consecuencia, el ahorrador autoriza expresa e irrevocablemente al Banco para compensar sus obligaciones con los saldos disponibles en su cuenta de ahorros".

Tercero, el Banco no otorga un crédito a la ligera, ya que antes de aprobar el préstamo, hace un análisis de riesgo, donde revisa la capacidad de pago, la capacidad de endeudamiento, la calificación de riesgo, entre otras cosas del cliente, donde verifica que, según los documentos y certificados entregados por el mismo, cuenta con la capacidad de pagar un crédito, sin que el pago del mismo afecte directamente su estabilidad financiera. Siendo estos estudios de riesgo algo de público conocimiento y abalado por la Superintendencia Financiera de Colombia, donde en ningún momento se le exige al Banco tener la responsabilidad si el mínimo vital del cliente se verá afectado con el pago del crédito. (Evaluación, clasificación y calificación del crédito. 2000)

Por último, el Banco reconoce que la economía es cambiante, flexible y cíclica, lo que implica que las condiciones iniciales del cliente, las cuales se tuvieron en cuenta inicialmente para el desembolso del crédito y el análisis de riesgo pueden cambiar, tanto en un largo periodo de tiempo, como en uno corto, esto genera que el banco esté constantemente abierto a que si el cliente se encuentra en una situación financiera que genera una afectación directa a la satisfacción de sus necesidades básicas, se comunique con el banco para una refinanciación o reestructuración del crédito conforma a su nueva capacidad de pago. Algunos de estos mecanismos son:

a. Hablar directamente con el asesor que llevó a cabo su trámite para crédito.
b. Acercarse a una sucursal buscando asesoría integral.
c. Llamar a las líneas nacionales de atención al cliente.

En conclusión, el Banco cuando debita de forma automática los saldos debidos por el cliente de su cuenta de ahorros en razón de un crédito obtenido con el Banco no está vulnerado el derecho a un mínimo vital.

(…)

***TERCERA**: Tengo un crédito de libranza con credivalores y del salario mínimo mensual legal vigente el cual es de 877,803 pesos, me descuentan por nomina un valor de 466,950 pesos, por lo tanto para arriendo, servicios públicos y alimentación para dos personas me queda un saldo de 410,853 pesos, dinero que no alcanza para ni para el arriendo.*

RTA/

Las obligaciones terminadas en 4609 y 4610 de las cuales usted es titular, se encuentran pendientes de pago, por lo cual, Bancolombia de manera directa y/o a través de sus aliados autorizados, se ha comunicado con usted a través de los distintos canales destinados para las gestiones de cobranza.

Las gestiones se han efectuado de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros.

Lo anterior, dando cumplimiento a las directrices impartidas en la Circular Externa 048 de 2008, tal como se describen a continuación:

"Informar a los consumidores financieros de manera clara, precisa y completa, en forma previa y al momento del otorgamiento o desembolso de los créditos, las políticas y mecanismos implementados por cada entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial, así como los gastos derivados de dicha gestión, junto con sus modificaciones."

Dicha información puede ser consultada por usted en cualquier momento, ingresando al link que a continuación se relaciona: https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/documentos-legales/comogestionamos-nuestros-clientes-en-dificultad

"Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin que dichos gastos hayan sido previamente informados a los deudores".

Bancolombia, en compañía de sus aliados de cobranza, despliegan las actividades tendientes a la recuperación de cartera y en la medida en que estas se llevan a cabo, se generarán cobros administrativos y judiciales de ser el caso, los cuales, deberán ser asumidos por el cliente al momento de cancelar sus obligaciones.

"Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores." Dichas gestiones se encuentran en las bases de datos de Bancolombia.

Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Para efectos de la presente circular, se entenderá por horarios adecuados, aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor. Bancolombia, en aras a dar cumplimiento a lo aquí mencionado, realiza las gestiones de cobranza en las franjas horarias permitidas y de forma respetuosa con nuestros clientes que presentan dificultades en el pago de sus obligaciones.

Garantizar que los funcionarios y terceros autorizados para adelantar las gestiones de cobranza, reporten los pagos realizados por el deudor y que éstos se apliquen al crédito en forma inmediata.

Expedir comprobante de los pagos realizados por el deudor, indicando en forma detallada la manera como éstos fueron aplicados.

Respecto a los numerales v y vi, se le informa que Bancolombia vigila el cumplimiento de dichas directrices, con la finalidad de ofrecerle una buena experiencia, certeza y calidad en la información que se le suministra.

(…)

***CUARTA**: Solicito a Bancolombia congelar ml deuda y cuando termine de pagar el crédito de libranza inicio a pagar la obligación que tengo con ustedes.*

RTA/

Si bien no es posible acceder de manera satisfactoria a la pretensión de pagar una de sus obligaciones y congelar las demás, nos permitimos informar que por parte de conciliación nos hemos tratado de comunicar en múltiples ocasiones para ofrecimiento de alternativa, pero usted manifiesta no estar de acuerdo con las mismas, es por esto que si desea retomarlas, lo invitamos a que se comunique a través de la línea única 018000936666 donde nuestro equipo de atención al cliente estará atento ayudarlo ante cualquier duda o inquietud que usted tenga y pueda llegar a un acuerdo de pago.

***QUINTA**: No autorizo a Bancolombia a que me siga llamando a cobrar cada mes por medio de sus abogados y menos a que estos me cobren honorarios de un servicio que no he solicitados.*

RTA/

Las obligaciones terminadas en 4609 y 4610 de las cuales usted es titular, se encuentran pendientes de pago, por lo cual, Bancolombia de manera directa y/o a través de sus aliados autorizados, se ha comunicado con usted a través de los distintos canales destinados para las gestiones de cobranza.

Las gestiones se han efectuado de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros.

Lo anterior, dando cumplimiento a las directrices impartidas en la Circular Externa 048 de 2008, tal como se describen a continuación:
(…)
Finalmente, aprovechamos la oportunidad para invitarlo a realizar el pago correspondiente a través de nuestros canales habilitados o a comunicarse a la línea única de atención de clientes 018000936666 y así buscar una solución a dificultades financieras que le permitan presentar buenas referencias crediticias, reportes positivos en las Centrales de Información.

Esperamos en esta forma haber dado la suficiente claridad en el presente asunto y estamos dispuestos a brindar cualquier información adicional que se requiera."

Al verificar si la respuesta fue notificada al peticionario, se tiene que **BANCOLOMBIA S.A.** aportó una constancia de envío al email *davidcbgc@gmail.com* mismo que fue informado como correo electrónico de notificación judicial en el escrito de tutela.

Ahora bien, aunque la respuesta fue brindada por fuera del término previsto en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, la misma fue clara, precisa y congruente, por lo siguiente:

Respecto al primer punto, la entidad bancaria emitió una respuesta pronunciándose sobre cada uno de los puntos de la petición.

Frente al segundo punto, manifestó que no está vulnerando el derecho fundamental al mínimo vital; que el cobro de las obligaciones en mora es un actuar legítimo del Banco que se ajusta a la normatividad vigente; que previo a conceder productos bancarios realiza estudios en los cuales se verifica la capacidad de endeudamiento de las personas; que no obstante, y si las condiciones económicas del accionante cambiaron, se puede comunicar con el Banco para llegar a un acuerdo de pago, refinanciación o revisar las alternativas o soluciones para normalizar las obligaciones.

Frente al tercer punto, la accionada respondió que asignar abogados para el cobro de la cartera en mora, es un actuar legítimo y se realiza conforme la Circular 048 de 2018; que las políticas y mecanismos implementados para la gestión de cobranza prejudicial son informadas antes de adquirir los productos financieros, y que en gracia de discusión los mismos se encuentran en la página web; que los cobros de los productos en mora se realizan a través de sus aliados de cobranza, los cuales despliegan todas las actividades tendientes a

realizar la recuperación de cartera, situación que genera gastos administrativos y judiciales los cuales deben ser asumidos por el cliente al momento de cancelar las obligaciones.

Respecto al cuarto punto, esto es, que se congele la deuda en mora mientras el accionante termina de pagar el crédito de libranza con Credivalores, la accionada respondió que no era posible acceder a dicha solicitud, pero que sin embargo se puede comunicar con las líneas de atención a fin de llegar a una alternativa de pago.

Finalmente, frente al quinto punto, esto es, que el accionante no autoriza al Banco a seguir realizando llamadas de cobranza mes a mes y que se generen cobros por honorarios, la accionada indicó que no podía acceder a dicha solicitud, pues todas las acciones de cobranza son realizadas de conformidad con la Circular Externa 048 de 2008, en horarios y días adecuados; y que los honorarios de cobranza son generados por las gestiones que tienen que desplegar los aliados de cobranza en las gestiones administrativas de cobro prejudicial y judicial para recuperar la cartera.

Como se puede notar, la petición del accionante fue atendida de forma clara, precisa y congruente. El hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Valga señalar, frente a las pretensiones de la acción de tutela tendientes a que se le entregue al accionante una copia de la autorización firmada para el tratamiento de datos personales y que la respuesta a la petición sea remitida con copia a la Superintendencia Financiera, que ello no fue objeto de la petición del 02 de octubre de 2020.

Por lo anterior lo anterior, concluye el Despacho, que lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición ya fue superado, y por lo tanto, pierde efecto la presente acción por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

Ahora bien, frente a la vulneración del derecho fundamental al Habeas Data, el cual presuntamente fue vulnerado por la entidad bancaria accionada al proporcionar los datos personales del accionante a una firma de abogados para la cobranza de la obligación en mora, encuentra el Despacho que no existe tal vulneración por lo siguiente:

La Circular Externa No. 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera establece:

"Este Despacho… considera necesario impartir instrucciones relacionadas con las reglas mínimas de protección al consumidor financiero que deben atender las entidades vigiladas en relación con las gestiones de cobranza prejudicial tendientes a obtener la recuperación de su cartera.

Para el efecto, a partir de la entrada en vigencia de la presente circular, la gestión de cobranza prejudicial deberá realizarse dentro del marco de los deberes de información y debida diligencia en la prestación del servicio de que tratan los artículos 97 y numeral 4.1. del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, de manera que se respeten los derechos de los consumidores financieros.

En consecuencia, las entidades vigiladas deberán atender, entre otras, las siguientes instrucciones:

1. Informar a los consumidores financieros de manera clara, precisa y completa, en forma previa y al momento del otorgamiento o desembolso de los créditos, las políticas y mecanismos implementados por cada entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial, así como los gastos derivados de dicha gestión, junto con sus modificaciones. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de tener a disposición de los consumidores financieros tal información en cualquier momento.

2. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin que dichos gastos hayan sido previamente informados a los deudores.

3. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores.

4. Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Para efectos de la presente circular, se entenderá por horarios adecuados, aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor…"

Dando cumplimiento a la circular en cita, **BANCOLOMBIA S.A.** informa las políticas de cobranza a sus clientes al momento de adquirir los productos financieros. Además, dichas políticas están publicadas en su página web[16] y son de libre acceso al público, así:

"A continuación, te presentamos las políticas de cobranza para los clientes Personas y Pymes.

La Gestión de Cobranza es el proceso mediante el cual el Grupo Bancolombia o Aliados Estratégicos autorizados por este, realizan gestiones o actividades para buscar alternativas que permitan a los clientes en dificultades cumplir con el pago de sus obligaciones, sin que se haya iniciado el proceso judicial. Esta Gestión de Cobranza se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarle a los clientes, codeudores, avales o garantes acerca del estado de sus obligaciones a través de diferentes

16 https://www.grupobancolombia.com/personas/documentos-legales/como-gestionamos-nuestros-clientes-en-dificultad

medios de contacto tales como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros.

La Gestión de Cobranza realizada por el Grupo Bancolombia o por los Aliados Estratégicos autorizados, deberá efectuarse con respeto, profesionalismo, garantizando un buen trato a los clientes, brindando información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro.

Los Aliados Estratégicos autorizados por el grupo Bancolombia para adelantar La Gestión de Cobranza son:

Konecta
AECSA abogados Especializados en cobranza S.A
Contento Bps
Refinancia S.A.
SGP S.A.S Jurídico
Emergia customer care S.A.S.

Si deseas consultar más información sobre los aliados estratégicos autorizados lo invitamos a ingresar a la página Organiza tus créditos, opción Queremos ayudarte.

El equipo especializado de negociadores del Grupo BANCOLOMBIA y los Aliados Estratégicos autorizados ofrecerán al cliente diferentes mecanismos de negociación, entre los que se encuentra el realizar Acuerdos de Pago con el fin de ponerse al día en las obligaciones vencidas. Los pagos de las obligaciones podrán realizarse por medio de los diferentes canales habilitados por el banco tales como red de sucursales, corresponsales no bancarios, sucursal virtual, cajeros electrónicos y Pac (Punto de atención cercano).

Gastos Generados por la Gestión de Cobranza Prejudicial

La Gestión de Conciliación realizada por los Aliados Estratégicos autorizados por el Grupo Bancolombia podrá generar Gastos derivados del proceso de conciliación con el cliente el cual corresponde al 10% del valor adecuado. Dicho gasto debe ser asumido de manera directa por el cliente y debe pagarse en la red de sucursales de Bancolombia ya que los Aliados Estratégicos no están autorizados para recibir dineros directamente del cliente. Tratándose de Crédito de Vivienda y de Leasing Habitacional se informa que los gastos en que se incurra por concepto por concepto de Gestión de Conciliación Prejudicial correrá por cuenta de la respectiva entidad financiera hasta el momento en que se presente la correspondiente demanda judicial, momento a partir del cual los gastos judiciales serán a cargo del deudor.

Gestión de Cobranza Judicial

La Gestión de Conciliación judicial es el proceso mediante el cual el Grupo Bancolombia a través de abogados externos o aliados estratégicos autorizados acude ante los organismos judiciales para obtener la recuperación de las obligaciones vencidas.

Los honorarios profesionales de abogados y los gastos legales que se causen a lo largo del proceso estarán a cargo del cliente y se sujetarán a las tarifas que a continuación se relacionan. Su aplicación dependerá de la cuantía de la obligación y de su segmento."

Igualmente, en la página web se encuentran los honorarios que genera la cobranza judicial y extrajudicial por parte de los aliados de cobranza.

En consecuencia, es un actuar legítimo que **BANCOLOMBIA S.A.** brinde los datos de un cliente en mora a sus diferentes aliados estratégicos para la recuperación de cartera, sin que ello implique la vulneración del Derecho Fundamental al Habeas Data. Además, el accionante al momento de adquirir el producto financiero, conocía las políticas de manejo de datos y de cobranza y las aceptó, y en todo caso las políticas se encuentran publicados en la página web de la entidad bancaria. Por esas razones, se negará la solicitud de amparo.

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: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** dentro de la acción de tutela de **GONZALO BEJARANO BAHAMÓN** en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, respecto del derecho de petición, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: **NEGAR** el amparo del Derecho Fundamental al Habeas Data, invocado por el señor **GONZALO BEJARANO BAHAMÓN** en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

TERCERO: 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.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Firma para Tutela y Desacato

DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ