



JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., 30 de agosto de 2021

Ref.: Ex. No. 110014003-022-2021-00764-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por Nubia Rocío Parra Lozada contra el Banco Comercial Av Villas S.A., extensiva a la Superintendencia Financiera de Colombia, a la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Comercial Av Villas S.A., a Datacredito Experian, a Transunión y Aecsa S.A.

ANTECEDENTES

La accionante solicitó la protección de su derecho fundamental al *habeas data*, el cual consideró vulnerado por la entidad financiera accionada, al negarse a reintegrarle los montos por concepto de compras efectuadas con su tarjeta de crédito, la cual, según su dicho, le fue robada y utilizada sin su consentimiento, sin que se respetaran los parámetros de seguridad exigidos para las operaciones presenciales realizadas con tarjetas de crédito.

Por lo anterior, la gestora solicitó que se le ampare la garantía superior descrita. En consecuencia, se ordene al banco ajustar los cobros correspondientes a su tarjeta de crédito MasterCard No. 5471420038035126, eximiéndola del pago de capital e intereses generados por las compras que se realizaron con el plástico sin su aprobación.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

El banco accionado allegó al plenario copia de la respuesta junto con los anexos, que le entregó a la actora frente sus peticiones relacionadas con el desconocimiento de las compras efectuadas con su tarjeta de crédito, frente a lo cual señaló que esa respuesta si bien fue desfavorable a las exigencias de la tutelante, se basó en las investigaciones que ha realizado el banco frente a la reclamación de la cliente, por ello puntualizó en que ha respetado en todo momento el derecho de petición de la promotora del amparo.

Añadió que el conflicto que existe entre las partes entorno a la utilización de la tarjeta de crédito de la accionante, es competencia exclusiva de la jurisdicción ordinaria y no debió ser

puesto en conocimiento del juez constitucional, por cuanto la tutela no es un mecanismo supletorio de las acciones civiles con la que cuenta la actora, de ahí que las pretensiones de la promotora son meramente pecuniarias que escapan de la órbita de la acción de amparo.

RESPUESTAS DE LAS VINCULADAS

Aecsa manifestó que celebró un contrato de prestación de servicios con el Banco Av Villas S.A., única y exclusivamente para adelantar los procedimientos de cobro y negociación para la recuperación y/o normalización de un portafolio de créditos, dentro del cual se encuentra la obligación No. 5471420038035126 en cabeza de la señora Nubia Roció Parra Lozada, por ello contactó a la accionante para la recuperación de cartera, de ahí que no incurrió en trasgresión a garantía constitucional alguna.

La Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera interpretó la inconformidad de la actora como si se tratara de una acción de protección al consumidor, por lo cual inadmitió la misma para que se subsanaran diversos aspectos.

El apoderado de CIFIN S.A.S. (TransUnion®) imploró la desvinculación de esa entidad, debido a que según la consulta del reporte de información a nombre de la accionante se observan los siguientes datos: *“Obligación No. 5126TCreportada por BANCO AV VILLAS, en mora con último vector de comportamiento numérico 3, es decir de 90 a 119 días de mora”*. Preciso que en su rol de operador de la información, los datos reportados son responsabilidad de la fuente y no del operador, por eso no ha incurrido en vulneración a derecho fundamental alguno.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. solicitó su desvinculación, en virtud a que las fuentes de información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores. En el caso la accionante registra un dato negativo con una obligación adquirida con BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. por mora durante 2 meses, por ello la caducidad del dato negativo se presentará en noviembre de 2021. Refirió que le corresponde a la entidad bancaria determinar si se trata de un caso de suplantación, así como realizar la corrección del dato y proceder a reportarlo a esta entidad.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario, el problema jurídico a resolver consiste en determinar si la entidad financiera accionada vulneró la garantía constitucional invocada por la tutelante, al negarse a acoger favorablemente sus pretensiones de tipo económico, relacionadas con el presunto uso indebido de su tarjeta de crédito.

Según el artículo 1° 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”*. Así pues, la acción de tutela resulta improcedente cuando: (i) No tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o (ii) La acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, por tanto, el amparo carezca de objeto.

En lo concerniente al primer supuesto, en reiteradas ocasiones, 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. De esta manera, se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica 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”*, 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. (Sentencia T-903 de 2014).

En ese orden, se concluye que, entre otros requisitos, la procedencia de la acción de tutela se satisface cuando el mecanismo de amparo interpuesto esté encaminado a controvertir actuaciones violatorias de derechos fundamentales, por eso, en principio, se encuentra fuera del ámbito del juez de tutela el conocimiento de los conflictos de carácter económico o contractual.

De su parte, frente al derecho al *habeas data*, en reiterada jurisprudencia, se ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados.

En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al *habeas data* de los titulares de la información, derechos a los que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política.

En el inciso primero de la norma en cita se consagra el derecho al buen nombre, el cual, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, *“alude al concepto que del individuo tienen los demás miembros de la sociedad en relación con su comportamiento, honestidad, decoro, calidades, condiciones humanas y profesionales, antecedentes y ejecutorias uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social de la persona y*

constituye factor indispensable de la dignidad que a cada uno debe ser reconocida.” (Sentencia T-022 de 2017).

Bajo esa premisa, se ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

En lo tocante a los conflictos relacionados con el recaudo, administración y uso de la información personal, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, *“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”,* consagra distintas herramientas a través de las cuales los titulares de la información pueden efectuar consultas o reclamaciones por la información que sobre ellos reposan en las bases de datos.

En ese sentido, la Ley Estatutaria prevé las siguientes alternativas:

- (i) Formular derechos de petición al operador de la información o a la entidad fuente de la misma, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16);*
- (ii) Presentar reclamaciones a la Superintendencia de Industria y Comercio o a la Superintendencia Financiera –según la naturaleza de la entidad vigilada–, para que se ordene la corrección, actualización o retiro de datos personales, o para que se inicie una investigación administrativa por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 (artículo 17); y,*
- (iii) Acudir a los mecanismos judiciales que el ordenamiento jurídico establece para efectos de debatir lo concerniente a la obligación reportada como incumplida, sin perjuicio de que pueda ejercerse la acción de tutela para solicitar el amparo del derecho fundamental al habeas data, en los términos del artículo 16 de la ley en cuestión:*

“6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso de que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga ‘información en discusión judicial’ y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, el titular de la información cuenta con distintas alternativas, a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

Así mismo, el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, consagra el derecho que le asiste al titular de los datos, en caso de que considere que la información contenida en la base de datos deba ser corregida, actualizada o suprimida, para que presente reclamo ante el responsable del dato, el cual se tramitará por las siguientes reglas: (...)1. *El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer; 2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido; 3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término".*

Por su parte, el artículo 16 de la ley en comento establece que: *"[e]l Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento".*

La Corte Constitucional ha precisado que en virtud del artículo 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, es necesario que el actor antes de acudir a la acción de tutela para solicitar el amparo de su derecho al *habeas data* haya solicitado previamente a la entidad correspondiente que se corrija, aclare, rectifique, actualice o suprima el dato o la información que ésta tiene sobre el mismo.

Lo anterior quiere significar que la garantía constitucional al *habeas data*, cuya materialización se logra con la posibilidad que tiene cualquier ciudadano de conocer la información que frente a él se reporta y si a bien lo tiene solicitar su actualización, rectificación y/o corrección.

Sin embargo, pese a que la tutelante invocó la protección del aludido derecho de raigambre constitucional, lo es cierto es que de los hechos y las pretensiones de la acción de amparo, no se desprende que ésta requiera la actualización o corrección de sus datos financieros reportados por su oponente como fuente de información o de los operadores de ésta.

Por el contrario, sus exigencias puramente económicas se encaminan a que el banco accionando la releve del cobro de aquellas compras realizadas con su tarjeta de crédito y que alude tuvieron un origen fraudulento.

En ese contexto, el despacho advierte que el amparo implorado debe ser negado, pues las pretensiones de la tutelante se basan en un derecho de carácter económico que escapa la órbita del juez constitucional, ya que no tiene trascendencia *ius fundamental*.

Nótese que la tutelante pretende que por este sendero constitucional se ordene a la entidad financiera accionada ajustar los cobros correspondientes a su tarjeta de crédito MasterCard No. 5471420038035126, eximiéndola del pago de capital e intereses generados por las compras que se realizaron con el plástico sin su aprobación, reclamaciones de contenido meramente monetario o patrimonial, cuyo amparo y ejercicio no puede ser accionado a través de este mecanismo tuitivo, porque su objetivo es velar por la protección y promoción de los derechos fundamentales, y tiene la característica de ser netamente subsidiaria o residual, vale decir, cuando no cuenta con otros medios de defensa judiciales para su ejercicio, lo que no acontece en este asunto, dado que la tutelante ostenta otros medios de defensa ante la justicia ordinaria para acreditar la supuesta suplantación que se duele y que se adopten los correctivos del caso, sin que se hubiere demostrado la existencia de un perjuicio irremediable para el resguardo prospere en forma transitoria.

Por último, ninguno de los medios de convicción allegados al plenario da cuenta de alguna circunstancia que amenace de forma inminente y grave su derecho al *habeas data*, en modo tal que se requiera de la intervención del juez de tutela para la adopción de medidas urgentes dirigidas a conjurar en forma inmediata la transgresión de sus garantías fundamentales, porque nada se probó respecto de ello, ya que la simple afirmación de la actora no es el medio idóneo que dé cuenta de esta circunstancia, por eso el amparo no está destinado a prosperar.

Finalmente, dado que la tutelante en su escrito revela la inconformidad con la respuesta que ha recibido del banco accionado frente a sus reiteradas peticiones de reembolso de recursos por el uso indebido del plástico de crédito, este estrado analizó el pronunciamiento que allegó la entidad al trámite y el cual reposa en el archivo digital 011. De allí se desprende que la señora Parra Lozada recibió una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido, y si bien en ella no se acogen favorablemente sus solicitudes, ello no comporta una vulneración a su derecho fundamental de petición, pues la obligación de resolver de fondo una petición no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio de ese derecho, otorgando al petente una respuesta que cumpla con las características descritas, lo cual ocurrió en este caso.

En conclusión, el resguardo implorado debe ser negado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR el amparo instaurado por **Nubia Rocío Parra Lozada**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO. Si no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA
Jueza

(DLGM)

Firmado Por:

Camila Andrea Calderon Fonseca

Juez

Civil 022

Juzgado Municipal

Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

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

Código de verificación:

6fc45450543eb47a2f92af96bc6381586c7fe45db08d75d032a6f970e83196c4

Documento generado en 30/08/2021 10:36:48 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>