

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., ocho (8) de septiembre de dos mil veinte (2020)

**Ref.: Ex. No. 110014003-022-2020-00449-00**

Se decide la acción de tutela interpuesta por Glenda Milena D Lamarck Sarmiento contra el Banco de Occidente S.A.

**ANTECEDENTES**

La accionante reclamó la protección de sus derechos fundamentales de petición, *habeas data*, debido proceso, dignidad humana, a la honra, a la intimidad y a la igualdad, que consideró vulnerados por la entidad accionada, dado que no dio respuesta a la reclamación de 30 de julio de 2020, en la que solicitó lo siguiente:

1. Que el Banco de Occidente S.A. le explique por qué permanece vacía la información correspondiente a valor cupo inicial, adjetivo y calificación, así como se actualice la obligación No. 024571441 como pago voluntario sin histórico de mora.
2. Se le indique como la querellada ha garantizado la calidad de la información que suministró a los operadores de los bancos de datos.
3. Se le suministre copia del formulario de crédito y/o vinculación de persona natural, pagaré y autorización del llenado en el título que está en blanco.
4. Se le demuestre y adjunte todo el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entutelada, asimismo, la información como titular que reposa en su base de datos desde su origen hasta su destino final.
5. Se le expida copia de la autorización otorgada por la accionante, se le adjunte también todo el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por el Banco

de Occidente S.A. desde su origen hasta su destino final.

6. Se le expida certificación semestral allegada a operadores de los bancos de datos, dicha certificación semestral debe reconocer y admitir que la información suministrada cuenta con la autorización del titular Glenda Milena D Lamarck Sarmiento.
7. Comunicación al titular de la información (tutelante) previamente al reporte negativo, misma que deberá cumplir con lo estipulado en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.
8. Que el Banco de Occidente S.A. demuestre cómo hasta la fecha y desde el inicio de la obligación reportó a los operadores de bancos de datos de forma periódica y oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado sobre la(s) obligación(es) 739485429 Y 024571441 y le demuestre cuales fueron las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
9. Solicitó que se le aporte el archivo que demuestre cuando fue la fecha exacta en la cual envió la información a las centrales de riesgo para que diera inicio al reporte negativo de las obligaciones Nos. 739485429 Y 024571441.
10. Que el Banco Occidente demuestre y adjunte el archivo con el cual cumplió con el deber legal de informar a la delegatura para protección al consumidor financiero y transparencia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
11. Toda la gestión documental con la cual BANCO DE OCCIDENTE S.A. demuestre que en la actualidad tiene vínculo comercial y se le allegue el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida desde el origen de las obligaciones Nos. 739485429 Y 024571441 hasta su destino final.
12. Que el banco accionado le allegue las autorizaciones y los pagarés originales dadas para el tratamiento de esas deudas.
13. Que el Banco de Occidente le demuestre y adjunte la parte de las autorizaciones en la que la actora autorizó introducir en el fichero una fecha de permanencia de sus productos financieros.

14. Que el Banco de Occidente S.A. manifieste si ha actualizado ante los operadores de información las últimas veinticuatro (24) actualizaciones mensuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en caso afirmativo se le demuestre y adjunte copia completa y legible de éstas.
15. Que el Banco de Occidente S.A. demuestre y adjunte el archivo del cumplimiento que exige la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia para proveer una descripción de los procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso.
16. Se le demuestre y adjunte por la accionada el archivo acorde con el artículo 16 del Decreto 1377 y en lo que corresponde al tratamiento de sus datos personales donde se deberá incluir la siguiente información: *el tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad, los derechos que le asisten como titular, la persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, el procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización. sírvase expedir la prueba donde se cumplió con todos los requisitos exigidos.*
17. Se le compruebe y adjunte todo el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la fuente Banco de Occidente S.A. sobre toda su información como titular que reposa en las bases de datos desde su origen hasta su destino final, como protección a su derecho constitucional al debido proceso y derecho constitucional *habeas data*.
18. Que el banco de occidente le muestre y adjunte todo el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la fuente sobre toda la información como titular que reposa en sus bases de datos desde su origen hasta su destino final, como protección a mi derecho fundamental del debido proceso.
19. Que se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 *habeas data* del numeral 2° y 6° del artículo 8° que está relacionado con la protección de

la facultad constitucional de actualizar el dato contenido en las bases de datos, ajustado a su caso a lo expuesto en la Ley.

20. Se dé respuesta a la presente solicitud dentro de los términos de ley y a la dirección de notificación relacionada al final del derecho de petición.
21. Solicitó lo exigido por la Ley 1266 de 2008, en el artículo 15 numeral 2, es decir, que una vez recibido el reclamo completo, se incluya 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.
22. Que le sea garantizado en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *hábeas data* y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información exista o repose en el banco de datos, así como la de solicitar la actualización o corrección de datos, ello de conformidad con la Ley 1266 de 2008.
23. Que le sea respetado su derecho constitucional de petición y a su vez la posibilidad efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas, se le dé una respuesta de fondo excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

Por lo anterior, pidió se le amparen sus derechos fundamentales y se ordene a la accionada dé una respuesta precisa, congruente y de fondo a lo solicitado.

### **RESPUESTA DE LA ACCIONADA**

Notificada en legal forma, el Banco de Occidente S.A. imploró se niegue el presente amparo, por cuanto no el 1 de septiembre de 2020, procedió a dar respuesta de fondo a la solicitud de la tutelante, notificada en su correo electrónico.

Experian de Colombia S.A. informó que es cierto que la accionante registra un dato negativo relacionado con las obligaciones adquiridas con el BANCO OCCIDENTE. Sin embargo, como la actora e incurrió en mora durante 47 meses y canceló las obligaciones en junio de 2019, la caducidad del dato se presentará en junio de 2023.

Transunión (cifin) manifestó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios,

revisada el día 28 de agosto de 2020 a las 12:58 a nombre de GLENDA MILENA D LAMARCK SARMIENTO CC 22.645.864 frente a la fuente de información Banco de Occidente evidenció lo siguiente:

- Obligación No. 485429, con OCCI-CREDENCIAL extinta y recuperada el día 30/06/2019 (después de haber estado en mora), por ende, el dato permanecerá hasta el día 30/06/2023.
- Obligación No. 571441, con DE OCCIDENTE - VISA extinta y recuperada el día 30/06/2019 (después de haber estado en mora), por ende, el dato permanecerá hasta el día 30/06/2023.

En ese sentido, indicó que no vulneró derechos fundamentales dentro del marco jurídico que regula el derecho de *habeas data*, toda vez que la base de datos del operador es alimentada conforme a la información suministrada por las fuentes.

### **CONSIDERACIONES**

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario el problema jurídico a resolver consiste en determinar si el Banco de Occidente S.A. vulneró los derechos fundamentales de petición, *habeas data*, debido proceso, dignidad humana, a la honra, a la intimidad y a la igualdad de la señora Glenda Milena D Lamarck Sarmiento, al no emitir un pronunciamiento de fondo respecto de lo solicitado el 30 de julio de 2020 respecto a que se le brinde una serie de información y copia de documentos respecto de las obligaciones financieras que tiene con el banco accionado.

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) cuando se eleva a autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

No obstante, debe decirse que el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020 adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se **ampliaron** los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, en la hora actual, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

- a) Derecho de petición de fecha 28 de julio de 2020 que envió vía correo electrónico el 30 del mismo mes y año ante la accionada, en el que solicitó al Banco de Occidente S.A. le brinde una serie de información y copia de documentos respecto de las obligaciones financieras que tiene con el banco accionado, así como respecto del reporte negativo ante las centrales de riesgo y el manejo de datos.
- b) Pantallazo del correo electrónico con el que envió la petición a la entidad accionada con fecha 30 de julio de 2020.
- c) Comunicado del Banco de Occidente S.A. de fecha 1 de septiembre de 2020 dirigido a la señora Glenda Milena D Lamarck Sarmiento, en la que informó que esa entidad le otorgó las Tarjetas de Crédito MasterCard No. \*\*\*5429 y Visa No. \*\*\*1441, las cuales, debido a su comportamiento de pago y a una altura mora superior a 208 días en el corte de noviembre de 2015, se conceptuó en castigo contable el día 16 de diciembre de 2015, que las citadas obligaciones presentaron recuperación total el día 30 de mayo de 2019, además aclaró que de acuerdo a la mora recurrente en el corte a mayo de 2015 procedió enviar comunicado el 5 de junio de 2015, por lo que dio información oportuna para ponerse al día con los productos y contaba con veinte días hábiles calendario y adjuntó copia de la solicitud de producto mediante el cual autorizó el tratamiento, reporte y actualización ante los operadores de información Transunión y Datacrédito

De los medios de prueba mencionados, se colige que el resguardo implorado será negado, en razón a que se presentó de forma prematura, pues del acervo probatorio se desprende que el 30 de julio de 2020 la accionante elevó derecho de petición ante la entidad accionada, a través del cual solicitó al Banco de Occidente S.A. que le brinde una serie de información y copia de documentos respecto de las obligaciones financieras que tiene con el banco accionado, así como respecto del reporte negativo ante las centrales de riesgo y el manejo de datos. Sin embargo, la accionada cuenta con un término de veinte días (20) días para contestar la misiva conforme lo ordenado por el Decreto 491 de 2020 y que amplió los términos de que trata la Ley 1755 de 2015, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada.

Entonces, ha de advertirse que el término para contestar el derecho de petición vence hasta el 31 de agosto de los corrientes y la presente acción se instauró el 26 de agosto de 2020, es decir, antes de que feneciera el tiempo señalado en la ley, por lo que fue interpuesta de forma prematura.

De ahí que el amparo no este llamado a salir avante, dado que la tutela no puede ser utilizada como medio para anticiparse a los términos definidos por el legislador para proteger el derecho fundamental de petición.

Agregado a lo anterior, cumple señalar que no se vislumbra transgresión alguna al derecho a la igualdad, ya que, como lo ha argumentado la Corte Constitucional, para que ello suceda es menester demostrar el trato desigual entre personas que tengan la misma situación fáctica, evento que no se deduce, pues la gestora no acreditó que la accionada hubiere dado un trato distinto o preferente a sujetos que estuvieran en sus mismas condiciones, así que no puede concluirse la violación alegada

En cuanto a los derechos fundamentales *habeas data*, debido proceso, dignidad humana, a la honra, a la intimidad, en el libelo introductorio no se especificó en qué sentido fueron transgredidos ni reposa prueba que demuestre de qué manera estuvieron lesionados, situación por la cual no se hará pronunciamiento alguno al respecto

En conclusión, se niega la protección constitucional invocada.

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 solicitado por la señora Glenda Milena D Lamarck Sarmiento, por lo expuesto en la parte motiva.

**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

110014003-022-2020-00449-00  
(Y)

**Firmado Por:**

**CAMILA ANDREA CALDERON FONSECA**  
**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 022 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**c8b47d4b150b5f669ba02009e2076e8e31ea28874daa88873f0d21bcb79**  
**20e13**

Documento generado en 08/09/2020 02:19:47 p.m.