

JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Bogotá, D. C., ABRIL VEINTIOCHO (28) DE DOS MIL VEINTIUNO (2021).-

Sentencia – Segunda Instancia dentro de la **Acción de Tutela** de Ana Elizabeth Martínez Rodríguez **contra** BBVA Colombia.

Radicado 110014003 013 2021 00140 01.

Secuencia: 7326 del 07/04/2021, **hora:** 11:58 a.m.

Se proferirá la decisión de segunda instancia, dada la impugnación formulada por la entidad bancaria accionada contra el fallo de tutela proferido por el *JUZGADO 13 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ*, calendado del 8 de marzo de 2021.

ANTECEDENTES

La señora ANA ELIZABETH MARTÍNEZ RODRÍGUEZ promovió acción de tutela contra BBVA COLOMBIA al considerar vulnerado su derecho de petición y hábeas data; motivo por el que, en sede de tutela, solicitó que el Juez Constitucional le ordene a la accionada que:

*“Proceda a realizar la [actualización] de mi información contenida en la central de riesgos DATACREDITO retirando todo reporte negativo que exista en la misma y en general en cualquier central de riesgo, que procedan de los productos financieros denominados tarjeta de crédito tanto de la tarjeta Visa No. 4504****6881 que fue de mi propiedad y sobre la cual vengo solicitando cancelación y sobre la tarjeta terminada en No. **8224 producto que nunca me fue asignado y tampoco solicité”.*

Como se desprende de la única pretensión formulada, la accionante sostuvo relación comercial con la entidad bancaria convocada, a raíz de la adquisición de un producto crediticio que a criterio de la actora, es el fundamento de las pugnas ventiladas en sede de tutela; de una parte, porque los consumos fueron presuntamente efectuados por terceras personas y, de otro lado, porque ello conlleva a que la información puesta en conocimiento de las centrales de riesgo sea errónea.

Según afirmación de la accionante, la convocada recibió tres peticiones que tuvieron como objeto la exoneración de las deudas y la cancelación de los productos financieros mencionados en la pretensión de tutela; además de haber recibido respuestas negativas respecto de las dos primeras solicitudes, no obtuvo pronunciamiento frente a la tercera de ellas, esto es, la que radicó en noviembre y se identifica con el No. 17135494.

EL FALLO IMPUGNADO

El *JUZGADO 13 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ* concedió el amparo del derecho de petición de la accionante, al considerar que la accionada no se

pronunció frente a la tercera petición -radicada en noviembre de 2020, identificada con el radicado 17135494. De otra parte, denegó el amparo del derecho de habeas data, tras advertir que la accionante no elevó solicitud cuyo contenido se encontrara relacionado con la modificación de la información tratada por las centrales de riesgos¹.

IMPUGNACIÓN

BBVA COLOMBIA alegó que la accionante no presentó la aludida petición de noviembre de 2020 y que la sola afirmación de la actora no es suficiente para tener por acreditada su radicación; que por el mismo motivo es que desconoce el contenido de la solicitud².

CONSIDERACIONES

Partiendo del sentido en que fueron expuestas las pretensiones y hechos de la causa, esta instancia confirma el argumento de primera instancia relativo a la improcedencia del amparo al derecho de hábeas data, pues, por la naturaleza del litigio resulta imperioso acudir a los demás mecanismos de que dispone la interesada para satisfacer sus intereses si a ella asistiere la razón, porque en realidad dispone de acciones que puede promover ante la jurisdicción ordinaria o, de trámites ante la autoridad administrativa que vigila a la entidad bancaria convocada (n. 6, art.17, Ley Estatutaria 1266 de 2008).

Y, en lo que hace referencia *al derecho de petición*, se comparte el sentido de la decisión impugnada, pero no exclusivamente por la ausencia de respuesta frente a la aludida petición elevada verbalmente en noviembre de 2020; por el contrario, se considera que el amparo deviene procedente en razón al conjunto de solicitudes que la accionante ha formulado con el mismo objetivo, de las cuales no ha recibido un pronunciamiento de fondo.

Pues bien, no existe discusión respecto de la forma en que fueron formuladas las peticiones, de hecho, el *JUZGADO 13 CIVIL MUNICIPAL* advirtió que *“requirió a la petente para que allegara copia de las solicitudes elevadas ante el banco”* y que ella manifestó haberlas realizado de manera verbal, mediante líneas de atención al cliente; es más, eso mismo se extrae de las respuestas que la actora arrimó al plenario.

También es claro, que la accionante se encuentra interesada en que le sea resuelta su inconformidad con los cargos bancarios efectuados a la tarjeta de crédito en abril de 2020; no obstante, ha recibido como únicas respuestas la información que *BBVA COLOMBIA* le pone en conocimiento, atinente a los tiempos que requiere para adelantar otras actuaciones internas y externas, en donde inicialmente señaló un término de 45 días calendario, más 5

¹ Páginas 5 y 6 del documento 0013 Fallo de Tutela.

² Ver el documento 0015 – Impugnación.

hábiles³ -destinados a diferentes diligencias-; posteriormente, el banco le indicó que el tiempo máximo es de 30 días calendario⁴.

Todo conlleva a colegir que han transcurrido diez (10) meses, contabilizados desde el 19 de junio de 2020 -oportunidad en que fue elevada la primera de las peticiones-, sin que *BBVA COLOMBIA* haya emitido una respuesta congruente y de fondo frente a lo solicitado.

Son los motivos por los que será modificada la decisión proferida por el JUZGADO 13 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, calendada del 8 de marzo de 2021 y, por lo tanto, se le ordenará a la entidad bancaria accionada que dicte una respuesta que resuelva de forma clara, precisa, congruente y de fondo los requerimientos de la señora *ANA ELIZABETH MARTÍNEZ RODRÍGUEZ*, lo cual le dará herramientas para que, si así lo dispone, recurra ante las autoridades judiciales o administrativa antes mencionada, a fin de que diriman el litigio que surgió con ocasión al presunto fraude alegado por la accionante.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

Primero: MODIFICAR el fallo de tutela proferido el 8 de marzo de 2021, por el JUZGADO 13 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, en el sentido de indicar que *BBVA COLOMBIA* debe resolver de forma clara, precisa, congruente y de fondo a la señora *ANA ELIZABETH MARTÍNEZ RODRÍGUEZ* sus requerimientos elevados con base en las transacciones bancarias efectuadas en abril de 2020. Para tal efecto, dispone del término de diez (10) días.

Segundo: REMÍTASE en oportunidad el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Ofíciense como corresponda.

Tercero: COMUNICAR la presente decisión a las partes.

CÚMPLASE,
LUISA MYRIAM LIZARAZO RICAURTE
JUEZ
jffb

Firmado Por:

LUISA MYRIAM LIZARAZO RICAURTE
JUEZ
JUZGADO 009 DE CIRCUITO CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-
SANTAFE DE BOGOTA D.C.,

³ Página 1 del documento 03 Respuesta BBVA.

⁴ Página 3 del documento Respuesta BBVA.

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:

**dd648bf7b45002ad5eb7949af95eddf217d177452e86d14202cf85e2bd09c
c94**

Documento generado en 29/04/2021 07:27:48 AM

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