

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.
j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., dos (2) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA No. 2021-00450-01
Accionante: ANA ALEXANDRA VELANDIA GÓMEZ
Accionada: BANCO BBVA, CREAR PAÍS S.A. Y GRUPO GAJC
Vinculadas: DATACRÉDITO EXPERIAN Y CIFIN TRANSUNIÓN

Procede el despacho a resolver la impugnación presentada por la accionante, contra el fallo de tutela proferido el 26 de julio de 2021 por el Juzgado Once Civil Municipal de Bogotá, donde se negó el amparo deprecado, previo el estudio de los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Refirió la señora Ana Alexandra Velandia Gómez, en resumen, que ha venido siendo acosada con llamadas telefónicas con un cobro pre jurídico, lo que la llevó a radicar el pasado 19 de mayo de 2021 derecho de petición ante Banco BBVA y CREAR PAÍS tendiente a obtener copia de los documentos que soporten la obligación cuyo cobro se le viene adelantando, frente a lo cual el BANCO BBVA se limitó a indicar que cedió su cartera a CREAR PAÍS y en adelante se debe entender con esa Compañía; a su vez, CREAR PAÍS señala que no tiene los documentos pedidos debido a que el vendedor no los entregó en físico; se negaron a suspender el cobro ya que ello solo procede una vez sea cancelada la deuda.

Refirió que al no existir los documentos que soporten la obligación que demuestren que adquirió alguna obligación y que no ha firmado títulos valores a favor de las accionadas, el cobro que se le viene haciendo es ilegal al constreñirla a realizar algo a lo que no está obligada, utilizando métodos disuasivos que no se amparan en la ley, reiterando que jamás ha adquirido obligación alguna con las accionadas.

Por consiguiente, solicitó la protección de los derechos fundamentales a la igualdad, confianza legítima, habeas data y buen nombre y, en consecuencia, se le ordene a las accionadas rectificar la información que reposa en la base de datos, que suspendan de forma inmediata y definitiva el cobro que se le viene haciendo, se retire todo reporte negativo hecho sobre su historia crediticia y cesen cualquier cobro al no existir documento o título valor que respalde obligación alguna a su favor.

II. DEL FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

El juez de primer grado negó el amparo solicitado, luego de hacer referencia a lo dicho por el máximo tribunal constitucional referente al habeas data y que no existe vulneración al buen nombre cuando la información que aparece registrada es veraz, señaló que en el caso concreto el Banco BBVA y CREAR PAÍS le dieron respuesta a la actora en donde le indicaron la deuda objeto de cobranza, la cual data del año 2007 por un producto financiera (Tarjeta de Crédito) la cual fue cedida y actualmente no aparece cancelada por la actora, lo que permite inferir que es errada la afirmación de la actora que no le han dado respuesta a sus peticiones; igualmente, conforme a los documentos allegados por las Centrales de Riesgo, no presenta reporte negativo por obligaciones contraídas con las entidades accionadas, por lo que no se puede hablar que exista vulneración al derecho fundamental al hábeas data y, de todas formas, el cobro que se le viene haciendo está soportada en una obligación que no aparece cancelada por la actora y, si esta considera que no hay soporte legal válido que soporte dicha obligación, no es competencia del

juez de tutela el llamado a sustituir instancias administrativas o judiciales, debiendo acudir a la jurisdicción ordinaria a dirimirlo.

DE LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con lo resuelto, la señora Ana Alexandra Velandia Gómez salamanca impugnó la decisión, argumentado, en síntesis, que:

(i) No desconoce que recibió respuesta por parte de las accionadas respecto a los derechos de petición que planteó, sin embargo, la misma no es suficiente atendiendo ninguna de ellas le expidió la copia del documento o título que soporta la obligación tal y como se les exigió e insiste, en que dicho cobro es abusivo, pues pretenden obtener un pago de una obligación que jamás contrajo y es falso que la actora les deba dinero, por ello acude a la acción de tutela para que cesen los atropellos que se le vienen realizando.

(ii) Refirió que conforme a lo expuesto, es claro que con el proceder de las accionadas se le están vulnerando sus derechos fundamentales y al de la vida digna, por lo que solicita se declare la nulidad del fallo de primera instancia y se ordene suspender de manera inmediata el cobro pre jurídico que le vienen adelantando las accionadas.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela, consagrada en el artículo 86 de la Carta Fundamental, es el mecanismo constitucional efectivo que le permite a todo ciudadano reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos expresos que señala el Decreto 2591 de 1991.

Se caracteriza por ser un mecanismo subsidiario o residual que procede, por regla general, cuando no se dispone de otro medio de defensa judicial, además de ser inmediato, porque su propósito es otorgar sin dilaciones la protección solicitada; sencillo o informal, porque no ofrece dificultades para su ejercicio; sumario, porque es breve en sus formas y procedimientos; específico, porque se contrae a la protección exclusiva de los derechos fundamentales; eficaz, porque en todo caso exige del juez un pronunciamiento de fondo para conceder o negar el amparo del derecho y preferente, porque el juez lo tramitará con prelación a otros asuntos con plazos perentorios e improrrogables.

2. Dicho lo anterior, delantadamente se advierte que la decisión de primer grado habrá de revocarse, porque conforme lo expuso la accionante tanto en el escrito de tutela como en los argumentos de la impugnación, pese a que las entidades accionadas brindaron una respuesta a lo por ella solicitado, la misma no fue completa y acorde con lo que se viene reclamando, pues de acuerdo con la exposición que efectuaron las entidades encartadas, no se logró dar una solución definitiva a la situación que presenta; luego no fue acertada la conclusión y decisión adoptadas por el juzgado de primer grado al concluir que la respuesta si fue completa.

2.1. Sobre el particular, deviene útil recordar lo dicho en repetidas ocasiones por parte de la H. Corte Constitucional frente al contenido de una respuesta idónea, quien entre otros puntos ha indicado que,

“...la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. En sentencia T-377 de 2000, se señalaron algunos supuestos fácticos mínimos de este derecho tal y como han sido precisados en la jurisprudencia de esta Corporación:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine...

En sentencia T-1006 de 2001, se adicionaron dos supuestos más: i) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea la petición no la exonera el deber de responder; y ii) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado. ...”

2.2. De acuerdo a lo dicho, queda claro que en la presente acción con el proceder de las entidades financieras accionadas sí se le está vulnerando el derecho de petición de la actora, pues como se pudo constatar con la documental allegada, el Banco BBVA se limitó a informar que había cedido la cartera a CREAM PAÍS y era con ellos que debía

entenderse para obtener la documentación que solicitó la actora y, la respuesta que brindó CREAR PAÍS se limitó a señalar que el cedente no le había entregado los originales de los documentos y por ello no podía expedirle copia de los mismos, comportamientos con los que emerge claramente la vulneración del precepto fundamental citado, ya que ese tipo de respuestas de manera alguna se pueden considerar que solucionan de fondo la petición hecha, pues es evidente que no se le brinda ninguna solución de fondo, como tampoco puede tenerse como congruente y eficaz, máxime cuando precisamente dependiendo de la información que pueda brindar el documento cuya copia se pide, es el que en últimas puede entrar a definirse si el proceder de las accionadas está o no amparado legalmente, pues no resulta lógico avalar que adelanten un cobro pre jurídico, con todas las implicaciones que ello conlleva a quien se le realiza, a sabiendas de que en de acuerdo a sus respuestas, no cuentan con un documento idóneo que respalde su actuar.

2.3. Conforme a ello, considera esta sede que la conducta desplegada por las entidades financieras accionadas vulnera el derecho fundamental de petición y el de información que este involucra, al responderle con evasivas sobre lo que les pidió la actora entorno a la expedición de una copia del documento o título valor en el que aparezca la obligación de la cual es objeto de cobro pre jurídico, por lo que el amparo deprecado habrá de ser concedido, previniendo a las demandadas para que respondan de fondo y de manera congruente, la petición elevada por la accionante el día 19 de mayo de 2021, de modo que le expidan copia de los documentos que soportan el cobro prejurídico en cuestión; en caso de no contar con él, tendrán que suspender el mismo hasta tanto no cuenten con el documento que respalde la obligación que refieren tiene la actora con ellos, ya que ello es pieza fundamental para poder avalar tal proceder por parte de las mismas.

Colofón de lo anterior, el fallo censurado será revocado en su integridad para en su lugar, ordenar al Banco BBVA S.A. y CREAR PAÍS S.A.S., que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la

notificación que del presente fallo se le haga, se pronuncien de fondo en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta la contestación en conocimiento de la peticionaria, respecto de la solicitud radicada el 19 de mayo de 2021, definiéndole de forma definitiva sobre la expedición de copia del documento o título valor que respalde la obligación que está siendo objeto de cobro pre jurídico; mientras no se cuente con dicho documento, no podrán continuar adelantando el citado trámite.

En virtud de los argumentos expuestos, el **JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

IV. RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR en su integridad el fallo proferido el 26 de julio de 2021, por el Juzgado Once Civil Municipal de Bogotá y, en su lugar se dispone:

SEGUNDO: AMPARAR el Derecho Fundamental de Petición de la señora ANA ALEXANDRA VELANDIA GÓMEZ y, en consecuencia, **SE ORDENA** al Banco BBVA S.A. y CREAR PAÍS S.A.S., que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que del presente fallo se le haga, se pronuncien de fondo en forma clara, precisa y poniendo la contestación en conocimiento de la peticionaria, respecto de la solicitud radicada el 19 de mayo de 2021, definiéndole de forma definitiva, clara, de fondo y congruente con lo solicitado, expidiendo copia del documento o título valor que respalde la obligación que está siendo objeto de cobro pre jurídico, entendiéndose que de no contar con dicho documento y mientras subsista esa carencia, no podrán continuar adelantando el citado trámite.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión por el medio más expedito a las partes y al Juez Constitucional de primera instancia. Déjese la constancia de rigor.

CUARTO: ENVIAR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Déjense las constancias pertinentes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


GLORIA CECILIA RAMOS MURCIA
Jueza