

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ



Bogotá D.C., dieciséis (16) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Radicado: 110014003032**20210008500**
Asunto: Acción de tutela
Accionante: Leidy Roxana Puentes Angarita
Accionada: Banco Pichincha S.A.
Decisión: Concede (derecho de petición)

Se procede a resolver la acción de tutela de la referencia.

ANTECEDENTES

Leidy Roxana Puentes Angarita, en nombre propio, deprecó la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el Banco Pichincha S.A., debido a que con la respuesta que emitió el 29 de enero del 2021 no contestó de forma completa, clara y congruente la petición radicada por ella, el 7 de enero anterior.

En consecuencia, solicitó amparar su derecho constitucional y ordenar que se dé respuesta satisfactoria, completa y de fondo a su solicitud, encaminada a verificar “que se cumplió con lo establecido en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 relacionado a los 20 días de diferencia entre la comunicación previa al reporte negativo y el envío de la información a las centrales de riesgo para que el usuario pueda contrastar aspectos relacionados al monto y la fecha de pago”.

Enterado del presente trámite, el **Banco Pichincha S.A.** confirmó que la accionante presentó una petición en el mes de enero del año en curso, la cual fue contestada el 29 del mismo mes, dándosele respuesta a cada una de las peticiones formuladas y adjuntado los documentos requeridos. En consecuencia, imploró negar la acción de tutela interpuesta ante la ausencia de vulneración del derecho alegado por carencia actual de objeto.

Además, precisó que la accionante presento vínculos comerciales con el Banco Pichincha, mediante la operación de crédito Educativo No. 23211107, el cual fue desembolsado en enero de 2014 por un valor inicial de \$ 2.085.750 que se encuentra cancelado. Sin embargo, esa obligación presentó prolongados y reiterativos periodos de mora, por ende, debe mantenerse un periodo de permanencia a modo de sanción.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a una persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata del Estado. Tiene como finalidad que, consideradas las circunstancias específicas y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (C.C. Sentencia T-001 de 1992 M.P. José Gregorio Hernández Galindo).

Censura el accionante la falta de una respuesta completa o de fondo por parte de la entidad bancaria accionada en lo que respecta a la petición que le radicó el 7 de enero de 2021; razón por la cual, debe este despacho dilucidar si tal circunstancia se torna lesiva de su prerrogativa fundamental.

En lo que respecta al derecho de petición, el artículo 23 de la Carta establece que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Sobre la referida prerrogativa, la Corte Constitucional ha sostenido que:

“[S]e comprende como la garantía constitucional de toda persona a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas o personas naturales-, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, “(p)or 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; y ha precisado que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión” (C.C. Sentencia T-058 de 2018, M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo, reiterando la C-818 de 2011, C-951 de 2014 y la C-007 de 2017).

Ahora, en cuanto a la procedencia de la petición ante particulares, el artículo 33 de la Ley Estatutaria 1437 de 2015 contempla que “[s]in perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, **a las entidades que conforman el sistema financiero** y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores”; y comoquiera que la acción se interpone contra un banco que pertenece al sistema financiero, es procedente el derecho de petición.

En el presente asunto, conforme a las pruebas arrojadas, se tiene que, por un lado, en escrito fechado 7 de enero de 2021, la petente deprecó:

Primero: solicito que la fuente me envíe material probatorio que demuestre cuándo fue la fecha exacta (mes, día, hora) en la cual envié a las centrales de riesgo la información con relación al reporte negativo y solicito foto del envío de los archivos (medio magnético o por mail) que motivaron el reporte para poder constatar que se llevó a cabo 20 días después del recibido de la comunicación previa. Si fue por medio magnético la fecha de envío de dicha información.

Segundo: solicito respetuosamente que me demuestren DESPEJANDO TODA DUDA RAZONABLE que la fecha de la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo la información del reporte tienen 20 días de diferencia. Solicito foto del envío de los archivos que motivaron el reporte para verificar que coinciden con los 20 días posteriores a la comunicación previa. Solicito que se demuestre que dentro del archivo aportado como envío de la información de la obligación en mención, a las centrales de riesgo, se pueda verificar:

1. Cuando se realizó la apertura de la obligación(es).
2. Cuando inició el reporte(s) negativo(s).
3. Cuando se realizó el cierre de la obligación(es).
4. Como se reporta la(s) obligación(es) en la actualidad.

Tercero: Si el reporte a las centrales de riesgo se hizo por medio magnético, la fecha de envío de dicha información. Si se hizo por mail solicito foto del envío de los archivos de estadísticas de modificaciones que genera el portal de datacrédito que muestra la información de la modificación seleccionada. Este archivo muestra la fecha de apertura y los días en mora. Si se hizo de forma masiva y hay información de otros clientes, entonces solicito foto del envío o material probatorio donde se observe la fecha del envío de la información relacionada a mi reporte.

Cuarto: solicito respetuosamente la entidad que me envíe foto del archivo modificaciones en línea donde se puede verificar los campos a modificar con relación a la obligación en mención.

Quinto: solicito respetuosamente a la entidad que agregue la “planilla sme resumida.xls” enviada a datacrédito por la fuente que originó el reporte, cuando se dio inicio al reporte negativo, esto en razón a que mensualmente la fuente de información debe enviar los cinco primeros días de cada mes la actualización de comportamiento de pagos a la central de la información datacrédito, este documento no puede negarse a la entrega afirmando que es confidencial, toda vez que solicito el extracto del documento donde se registra mi nombre, cédula y número de la obligación, donde se demuestre la fecha y hora exacta en la cual inició el reporte negativo.

De igual forma requiero comedidamente que se me envíe foto del archivo “valicalcr” de la fecha y hora exacta cuando inició el reporte negativo, este archivo como prueba irrefutable del momento exacto que inició el reporte negativo.

Además de lo anterior, requiero foto del archivo emitido por facilidad datacrédito donde se evidencia el día, la hora, el correo, el nombre del archivo, la fecha de entrega y el correo de notificación de cada uno de los reportes.

Sexto: Solicito amablemente foto del documento de la solicitud de servicios o contrato.

Séptimo: Solicito respetuosamente a la entidad que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora.

Por otro lado, en misiva con fecha 29 de enero de 2021, la entidad querellada, previo a resaltar que la señora Puentes Angarita presentó vínculos comerciales con el banco a través del producto “Educativo Pagaré Avalado” que se encuentra cancelado, respondió lo siguiente:

1. Hemos procedido a evaluar el estado de la obligación objeto de queja y el comportamiento de pagos, encontrando que la misma presentó moras reiterativas y prolongadas durante su vigencia, presentando ausencia de pagos desde la primera facturación, es decir, marzo de 2014, por tanto, esta Entidad procedió a adelantar el respectivo reporte ante los Operadores de Información Financiera.
2. Asimismo, confirmamos que el Banco Pichincha S.A., cuenta con la documentación necesaria y suficiente para soportar el mencionado reporte, la cual adjuntamos a la presente comunicación para su validación; destacando que hemos cumplido con todas las exigencias legales para tal fin, establecidas en la Ley 1266 de 2008.
 - ✓ Solicitud de Crédito Educativo debidamente suscrita por Usted, con autorización para consultarla y reportarla ante los operadores de información financiera.
 - ✓ Pagaré y Carta de Instrucciones.
 - ✓ Autorización Recolección y Tratamiento de los Datos Personales (Persona Natural).
 - ✓ Notificación previa al reporte negativo, remitida directamente a la dirección indicada por Usted para envío de correspondencia al momento de la vinculación con el Banco (Calle 70 Bis Sur No.77 J - 61 en Bogotá).
 - ✓ Soporte de entrega Física (junio de 2014).
3. No obstante, confirmamos que la obligación en mención quedó cancelada con el pago efectuado por Usted el 09 de mayo de 2019 y la condonación aplicada en la misma fecha por parte del Banco Pichincha S.A., en virtud del acuerdo de pago realizado.
4. Con relación al reporte de la operación ante TransUnion y Datacrédito, le indicamos que se encuentra consistente de acuerdo con su estado actual “Cancelado”, lo anterior teniendo en cuenta la fecha del último pago realizado, resaltando que los datos reportados ante las Centrales de Información, hacen referencia al comportamiento histórico de los pagos efectuados durante la vigencia de la operación de crédito.

Sin embargo, en lo referente al término de permanencia del reporte en las Centrales de Información proveniente de Banco Pichincha S.A., es preciso advertir que no poseemos la facultad de determinar el tiempo en que deben estar reportados nuestros usuarios de servicios financieros, pues tal permanencia es administrada en las Centrales de Riesgo TRANSUNION y DATACRÉDITO; asimismo, le recordamos que la Ley 1266 de 2008 en su artículo 13. Permanencia de la información, ha dicho:

“Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”

5. Por otra parte, nos permitimos informar que respecto a los archivos solicitados en los numerales 3, 4 y 5 del derecho de petición, el Banco no puede hacer entrega de los mismos, ya que corresponde a información confidencial, sin embargo, nuestra Entidad aportó los documentos que instrumentan la obligación, la autorización para consulta ante los Operadores de Datos y la notificación prevista en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, la cual se llevó a cabo conforme a lo establecido en el ordenamiento legal y en cumplimiento de las garantías procesales.
6. Para finalizar, debemos indicar que con el procedimiento adelantado, la Entidad no incurrió en ningún tipo de irregularidad, y por ende no habría lugar a eliminar el reporte negativo registrado ante las Centrales de Información TransUnion y Datacrédito, en razón a que la misma se encuentra debidamente actualizada.

Así las cosas, encuentra el despacho que, si bien la entidad bancaria no pudo acceder a lo deprecado por la petente frente a la documentación referida en los ordinales tercero al quinto (véase numeral 5° de la respuesta) con sustento en que se trata de información confidencial¹; lo cierto es que no se pronunció de forma clara, precisa y de fondo, en lo que respecta al ordinal primero, esto es, “cuándo fue la fecha exacta (mes, día y hora) en la cual se envió a las centrales de riesgo la información con relación al reporte negativo”. Máxime que lo pretendido por la señora Puentes Angarita, como quedó allí claro, es “constatar que se llevó a cabo 20 días después del recibido de la comunicación previa”.

Además, con tal ausencia de pronunciamiento, dejó pendiente resolver la petición octava, con la cual, la accionante solicitó “que al no poder demostrar que entre la comunicación previa y la fecha en la cual enviaron a las centrales de riesgo los archivos que motivaron el reporte, coincide con los 20 días establecidos en la Ley 1266, el reporte sea actualizado como pago voluntario sin histórico de mora”.

Memórese que uno de los elementos del núcleo esencial del derecho de petición es precisamente “recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, **se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición**, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado” (C.C. Sentencia T-369 de 2013 M.P. Alberto Rojas Ríos. Se resalta).

Así “la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) **debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado**; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición” (*Ídem* citando la Sentencias T-377 de 2000 y T-249

¹ Sobre el particular, el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, señala que “tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: (...) 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 (...)”.

de 2001 reiterada por las sentencias T-1046 de 2004, T-180a de 2010, T-691 de 2010, T-161 de 2011, entre otras. Se resalta).

Así las cosas, es palmaria la conculcación alegada, por ende se brindará el auxilio invocado frente a la garantía del artículo 23 superior y se ordenará a Sandra Lozano Ordoñez, en calidad de representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, dé respuesta de fondo a la primera y séptima solicitud del pedimento presentado por Leidy Roxana Puentes Angarita, de la cual deberá allegar constancia a este estrado judicial.

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

RESUELVE:

Primero: Conceder la protección implorada por Leidy Roxana Puentes Angarita, por las razones expuestas en la parte motiva.

Segundo: En consecuencia, **ordenar** a Sandra Lozano Ordoñez, en calidad de representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, dé respuesta clara y de fondo a la primera y séptima solicitud del pedimento presentado por Leidy Roxana Puentes Angarita, de conformidad con lo argumentado en esta providencia.

Del cumplimiento de lo ordenado deberá allegar constancia a este estrado judicial.

Tercero: Comunicar la presente decisión a los interesados por el medio más expedito, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

Cuarto: Si no fuere impugnada, **enviar** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en la oportunidad procesal pertinente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

OLGA CECILIA SOLER RINCÓN

Juez

Firmado Por:

OLGA CECILIA SOLER RINCON

**JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 032 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

**f0d93d1d66a52732ec4b238d6204a2b2ee25d5466916110e3a0b1c768141
943a**

Documento generado en 16/02/2021 09:33:30 PM

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