



**JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO
NEIVA – HUILA**

Neiva, veinticinco (25) de octubre del dos mil diecinueve (2019).

ACCIÓN	TUTELA
ACCIONANTE	LEONARDO ANDRES DE LA CRUZ RADA
ACCIONADO	BANCO DE BOGOTA
RADICACIÓN	41001-41-89-002-2019-00262-01
ASUNTO	IMPUGNACIÓN FALLO 1ª INSTANCIA

I. ASUNTO

Por vía de impugnación se revisa el fallo proferido por el Juzgado Segundo Municipal de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Neiva el dieciocho (18) de septiembre del dos mil diecinueve (2019), dentro de la acción de tutela propuesta por LEONARDO ANDRES DE LA CRUZ RADA en contra del BANCO DE BOGOTÁ, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al habeas data, honra y debido proceso.

II. ANTECEDENTES

Relató el accionante que el 30 de agosto de 2014 adquirió tarjeta de crédito, habiéndose convertido en deudor de la cuenta **7596 de línea Visa/Gold con cupo inicial de \$4.750.000; que desde el momento que accedió al servicio financiero ha cancelado oportunamente la obligación; que el 19 de junio de 2019 solicitó estudio detallado de su información encontrándose que la entidad bancaria realizó un reporte de calificación B, no obstante hallarse al día con la obligación, por lo que la calificación debió ser A y que al haberse reportado a las centrales de riesgo una calificación que no es veraz, ello le impide acceder a cualquier crédito bancario.

Indicó que en virtud de una reclamación se le dijo que la calificación en categoría B obedecía a una mora de 126 días en la fecha con corte del 31 de agosto de 2017, mora en la cual no incurrió toda vez que el histórico de mora reportado en los años 2015 a 2017 no refleja vectores negativos, sino que por el contrario lo que se evidencia son vectores positivos; que la entidad financiera no dio cumplimiento al artículo 12 de

la Ley 1266 de 2008 relativo a la comunicación previa que debió hacerse para el reporte de dicha información, lo que no le permitió ejercer una réplica al respecto; que a pesar de no contar en DATACRÉDITO con un histórico de mora la entidad bancaria presume que existe y que si en todo caso existe tampoco media autorización otorgada por él para que se suministrara tal información en las entidades correspondientes.

Señaló que el 9 de agosto de 2019, se radicó derecho de petición solicitando la actualización y corrección de calificación de riesgo a las centrales (DATACREDITO y CIFIN) desde el momento que se generó dicho reporte, efectuando el cambio a calificación A de conformidad con las reglas de alineamiento y actualizando los vectores del mes de febrero a mayo del año 2016 y los correspondientes a los meses de mayo a agosto, octubre y noviembre del 2017, pues los mismos no gozan de información, circunstancia que afecta su SCORE ante las centrales de riesgo imposibilitando su acceso a un crédito bancario, habiendo obtenido una respuesta que no define de fondo su situación.

En razón de lo anterior, solicitó se tutele el derecho fundamental de habeas data, y en consecuencia, se ordene al accionado BANCO DE BOGOTA de una respuesta de fondo a su inquietud, se actualice y corrija la calificación de riesgo ante las centrales como DATACRÉDITO y CIFIN, desde el momento que se generó el reporte negativo, debiéndose efectuar el cambio de calificación, actualizar y rectificar su historial crediticio, e indicar que no tiene obligaciones pendientes con la entidad.

El Juzgado de conocimiento mediante proveído calendarado el 9 de septiembre de 2019, resolvió admitir la demanda, otorgando 2 días a la accionada para que ejerza su derecho de defensa y vinculando a DATA CRÉDITO EXPERIAN, TRANSUNION COLOMBIA LTDA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (Delegatura De Protección De Datos) SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, RF ENCORE S.A.S. y CIFIN; legitimadas para oponerse.

III. RESPUESTA DE LA ACCIONADA Y LAS VINCULADAS

a) CIFIN S.A.S. Y/O TRANSUNION

Expuso que esa entidad en su condición de operador de información no es responsable del dato que le es reportado por las fuentes

de la información; que no existe dato negativo en el reporte cuestionado por el accionante y que ese operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información sin instrucción previa de la fuente, razones por las cuales solicita su exoneración y desvinculación.

b) SUPERINTENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Comunicó que en las bases de datos no aparece registro alguno con los datos del accionante respecto de los hechos de la acción de tutela, señalando que de conformidad con la Ley 1266 de 2008 le fueron conferidas facultades de control y verificación del cumplimiento de las disposiciones generales para la protección del habeas data de las entidades públicas y privadas.

Precisó que el actor no ha presentado ninguna reclamación contra el accionado y siendo que éste es vigilado por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA es esta entidad la competente para conocer de las quejas sobre reportes negativos, por lo que en esas condiciones deprecó su desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva.

c) EXPERIAN COLOMBIA S.A.

Manifestó que son las instituciones financieras las que aplican la metodología establecida por la SFC en tratándose de la evaluación del endeudamiento global, por lo que aquéllas están obligadas a implementar medidas de evaluación continua de la solvencia económica de sus deudores para lo cual deben desarrollar un Sistema de Administración de Riesgo Crediticio, cuya finalidad permite establecer criterios de apoyo en la toma de decisiones relacionadas con la administración y protección de su carteta.

Dijo que de conformidad con la Ley Estatutaria no corresponde al operador de la información realizar la comunicación previa al titular de los datos, sino que se trata de una obligación que está en cabeza de la fuente, por lo que esa entidad no tiene responsabilidad al respecto limitándose a realizar oportunamente la actualización y rectificación de los datos cuando las fuentes reporten datos, todo lo cual lo llevó a pedir su desvinculación.

El banco accionado guardó silencio.

IV. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El a quo mediante providencia del 18 de septiembre del 2019, resolvió conceder el amparo del derecho fundamental de petición al accionante, habiendo ordenado al banco accionado que en el término perentorio de 48 horas siguientes a la notificación de la decisión proceda a alinear la calificación otorgada al señor LEONARDO ANDRES DE LA CRUZ RADA, ante los operadores de la información, o en su defecto previa comunicación al precitado se le permita controvertir los aspectos específicos que conllevaron a la emisión de la referida información, en aras de no vulnerar su derecho fundamental de habeas data.

Lo anterior, por cuanto fue la falta de ajuste a la realidad en la información registrada a los operadores de la información por parte del BANCO DE BOGOTA, entidad financiera encargada de asignar la calidad del comportamiento crediticio del accionante, ya que se vulnera el derecho de habeas data asignando una calificación con la categoría B cuando el usuario no registra información negativa.

V. ARGUMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

La parte accionada impugnó la sentencia tutelar al señalar que el a quo no tuvo en cuenta la contestación de la acción de tutela radicada el 16 de septiembre de 2019, en la que dijo se aclaraba al accionante el motivo del reporte actual que presenta ante las centrales de riesgo, información que le fue remitida vía correo electrónico, haciendo notar que el usuario es conocedor de que su obligación presentó mora, sabe de los actos que generaron la mora y las consecuencias que esto genera como es el correspondiente reporte ante las centrales de riesgo, razones por las cuales solicitó revocar el fallo de primera instancia, pues la entidad financiera no ha vulnerado derecho alguno al tutelante.

VI. CONSIDERACIONES

Corresponde a ésta judicatura determinar si el BANCO DE BOGOTA vulneró los derechos fundamentales de petición y habeas data del señor LEONARDO ANDRES DE LA CRUZ RADA al contestar negativamente mediante correo electrónico del 4 de septiembre del 2019 el derecho de petición que el accionante había remitido de fecha 9 de agosto del 2019 solicitando la corrección de la calificación de riesgo en DATACREDITO y CIFIN.

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a reclamar ante los Jueces por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

La presente acción constitucional es de carácter subsidiario, esto es, para cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, conforme lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991.

En este sentido quien acuda a la acción de tutela debe probar sumariamente la vulneración del derecho fundamental, bien sea por parte de la autoridad pública o de los particulares.

De igual modo, el artículo 5° del Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, señala que *"la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, **que haya violado, viole o amenace violar los derechos constitucionales fundamentales**"*. Del mismo modo, hace extensivo dicho mandato a los particulares, en los casos específicamente determinados en la ley.

De lo anterior se puede concluir que, para que proceda la acción de tutela en un asunto determinado, se requiere que **existan elementos objetivos de los cuales se pueda inferir una amenaza o vulneración cierta de derechos fundamentales, bien sea por una acción o una omisión de las autoridades públicas y, excepcionalmente, de los particulares.**

a) PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HABEAS DATA

En referencia 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 los datos 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 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.”

Luego, se expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, la que establece los principios a los que está sujeto cualquier tipo de tratamiento de datos en Colombia.

Sobre el particular, el artículo 15 *ibídem*, le permite al titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, presentar un reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de la información.

Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, el titular de la información cuenta con distintas alternativas a fin de solicitar la protección de los derechos que estima conculcados.

No obstante, la ley estatutaria deja a salvo la posibilidad de que se acuda a la acción de tutela para solicitar la protección del derecho fundamental al *habeas data*, tema al que ya se refería de antaño el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, así:

"ARTICULO 42. PROCEDENCIA. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos:

[...] 6. Cuando la entidad privada sea aquella contra quien se hubiere hecho la solicitud en ejercicio del hábeas data, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución."

A partir del contenido normativo de esta disposición, la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha señalado que, en estos casos, es presupuesto fundamental para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, de manera previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional:

*"En atención al carácter subsidiario de la tutela; a la previsión del numeral 6º del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que refiere la solicitud de actualización y rectificación de la información en concordancia con el artículo 15 Superior; y a los mecanismos específicos de actualización, supresión y corrección de datos registrados en bases de datos previstos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia constitucional ha establecido como presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, previo a la interposición del mecanismo de amparo constitucional."*¹

"Esta solicitud, según también lo ha precisado la jurisprudencia constitucional, debe haber sido formulada ante la entidad fuente de la información, es decir, frente a quien efectúa el reporte del dato negativo, con el fin de que se le brinde a

¹ Ver Sentencia T-139 de 2017 y T-036 de 2016.

ella la oportunidad de verificar directamente la situación y, de ser lo indicado, de adoptar las medidas que correspondan.

Si formulada esa solicitud la fuente de la información insiste en el reporte negativo, la acción de tutela será procedente en aras de determinar si en el caso concreto se ha presentado una vulneración o no del derecho fundamental al habeas data del titular.”²

b) DEL DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA

La Corte Constitucional 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, esa Corporación 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 los siguientes términos:

“ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

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. Representa uno de los más valiosos elementos*

² Ver sentencia T-883 de 2013.

del patrimonio moral y social de la persona y constituye factor indispensable de la dignidad que a cada uno debe ser reconocida.”

En lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que *“dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”*. En ese sentido, *“[s]e atenta contra este derecho cuando, sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien en forma directa y personal, ya a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas o especies que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que, por lo tanto, tienden a socavar el prestigio y la confianza de los que disfruta en el entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen.”*

Bajo esa premisa, la Corte 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 ese sentido, ha dicho la Corte:

“[...] los datos que se conservan en la base de información per se no desconocen el derecho al buen nombre, prerrogativa que comporta una relación directa esencial con la actividad personal o individual y social del sujeto afectado. Luego, si el ciudadano o la persona jurídica, no conservan el buen nombre, por ejemplo al hacer mal uso de los servicios financieros y en general de sus obligaciones civiles, comerciales y financieras, a las que accede, y si así es reportado en las certificaciones emitidas por las entidades encargadas de suministrar información sobre solvencia económica no se estaría violando tal derecho, siempre y cuando la información emanada de la entidad sea veraz; en otras palabras, sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no pueden violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo cual se constituiría en un ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales.”

De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

Por otro lado, el derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *“aquel que otorga la facultad al titular*

de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.”

Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades concretas, tales como conocer las informaciones que sobre él reposan en las centrales de datos, lo que implica que pueda verificar en qué bases está reportado y cuál es el contenido de los datos recopilados; el derecho a actualizar tales informaciones, indicando las novedades que se han presentado. En el caso de los reportes a centrales de riesgo financiero, ello implica la actualización del estado de cumplimiento de las obligaciones; y el derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad. Ello incluye la posibilidad de solicitar que se aclare aquella que por su redacción puede dar lugar a interpretación equívocas, o comprobar que los datos han sido obtenidos legalmente.

Sucesivamente, tanto las entidades que recopilan y administran información crediticia como aquellas que efectúan reportes a las primeras tienen el deber de garantizar a los titulares de la misma que su actuación es respetuosa de las garantías fundamentales atrás señaladas.

En particular, la jurisprudencia constitucional ha señalado como obligaciones específicas a cargo de estos sujetos las de verificar (i) que la información sea veraz; (ii) que haya sido recabada de forma legal, y (iii) que no verse sobre aspectos reservados de la esfera personal del individuo.

En materia de administración de datos relacionados con la actividad financiera, crediticia o comercial, –y estando descontado que esa información no es reservada sino que puede ser conocida por quienes participan de esa actividad–, las dos primeras obligaciones adquieren una especial relevancia, ya que, en estos casos, además de la afectación de los derechos fundamentales del individuo, puede estar de por medio la estabilidad de su situación económica y patrimonial. De ahí que, tal y como lo ha establecido la Corte Constitucional, para que pueda consignarse a nombre de determinada persona un reporte negativo en una central de riesgo, es necesario que la información sea veraz y que ella haya sido recabada de forma legal.

De un lado, y en cuanto a la veracidad de la información, la Corte Constitucional ha señalado que, para efectos de garantizar este aspecto, las entidades que hagan el reporte, es decir, las denominadas fuentes de la información, deben contar con los documentos que soporten la existencia de la obligación. Así lo ha dicho esa alta colegiatura:

“(...) Los hechos económicos que tienen lugar en desarrollo de la relación que se traba entre usuarios del sistema y las entidades financieras se reflejan en los registros contables, los cuales están llamados a dar cuenta de lo que genéricamente se ha denominado ‘dato’. Estos registros reflejan las operaciones financieras cursadas y, por lo mismo, se constituyen en prueba idónea de la veracidad e integridad de la información, de allí que su manejo y guarda adquiera especial valor en relación con el derecho de habeas data.

Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal y como ordena la ley, en los respectivos soportes, de manera que las operaciones de crédito deben documentarse mediante los preliminares de aprobación de crédito, el contrato de mutuo debidamente instrumentalizado a través de un pagaré o cualquier otro medio utilizado por las partes usuarios y operadores para formalizar sus negocios jurídicos y sus relaciones financieras. Es por ello que dichos soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos y deben conservarse debidamente de manera que sea posible su verificación.”³

Por supuesto, esto adquiere mayor relevancia cuando se trata de obligaciones sobre las que existe una controversia respecto de su estado en materia de pagos o en relación con su vigencia, circunstancias en las que estos documentos permitirán definir cuál es la realidad de la cuestión.

De otro lado, y en lo que hace a la necesidad de que la información haya sido recabada de forma legal, la jurisprudencia constitucional ha establecido que es necesario que el titular de la información haya autorizado expresamente a la entidad fuente para reportar estos datos a la central de riesgos, autorización que debe ser previa, libre, expresa, constar por escrito y provenir del titular de la información. Ella, según lo ha dicho esta Corte, “constituye el fundamento y el punto de equilibrio que le permite, a las entidades solicitar o reportar el incumplimiento de las obligaciones por parte de algún usuario del sistema financiero a las centrales de riesgo. En esta medida, cuando el titular encuentre que no ha dado su autorización para el reporte estaría facultado, debido al incumplimiento de este requisito, para reclamar la exclusión del dato.”

Solo cumpliendo estas condiciones, será válido consignar el reporte de la información financiera negativa.

³ Ver Sentencia T-129 de 2010

c) DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, consiste en aquella facultad que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sean de interés general o particular, así como también el derecho que les asiste de obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo a lo requerido, contestación que puede o no satisfacer los intereses de quien la ha elevado, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre con una contestación que le permita al peticionario conocer cuál es la voluntad de la entidad o particular frente al asunto planteado. Por tanto, se satisface éste derecho, cuando se emiten respuestas que resuelven en forma sustancial la materia objeto de la solicitud, sin importar su sentido y cuando la misma es conocida por el peticionario.

La Corte Constitucional en su reiterada jurisprudencia, ha decantado los elementos que deben concurrir para hacer efectiva ésta garantía. Al respecto, la máxima Corporación en sentencia T-463 del 9 de junio de 2011, M.P. Nilson Pinilla Pinilla, señaló: “... esta corporación ha sostenido que el derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, **i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.**”⁴(Negritas y subrayas fuera de texto).

La ley 1755 del 30 de junio de 2015 caracteriza el Derecho Fundamental de Petición de la siguiente manera: “**Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-463/11. M.P. Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, **examinar y requerir copias de documentos**, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación". (Negrillas del despacho).

Así mismo, en sentencia T-377 de 2000, la Honorable Corporación estableció los elementos que deben concurrir para hacer efectiva ésta garantía: "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."⁵

Decisión que posteriormente fue reiterada en la sentencia T- 016 de 2010, al establecer que el juez de tutela puede y debe amparar el derecho de petición ante la ausencia de una respuesta adecuada, pronta y oportuna, pues tal negligencia debe tenerse como una violación susceptible de amparo constitucional. Por ello, el juzgador debe ordenar una pronta respuesta y, el incumplimiento injustificado de esa orden, puede dar lugar a la sanción por desacato prevista en la ley.

En este orden de ideas cabe recordar que el objetivo de la acción de tutela es procurar una defensa inmediata frente a la vulneración o amenaza de un derecho constitucional fundamental, mediante una orden judicial para que aquel respecto de quien se solicitó la tutela, actúe o se abstenga

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-377/2000: M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero.

de hacerlo. En caso de que en el transcurso del proceso la vulneración o amenaza haya cesado, la acción pierde su razón de ser, ya que ningún sentido tendría impartir una orden desprovista de efectos prácticos.

La ley 1755 de 2015 menciona lo siguiente: "**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

En estas condiciones, si la autoridad o entidad correspondiente desconoce injustificadamente los plazos establecidos por la ley y desarrollado por la jurisprudencia, vulnera el derecho de petición, convirtiéndose el amparo de tutela en el medio eficaz para protegerlo.

d) DEL CASO CONCRETO

12

Afirma el accionante en el hecho 15 del escrito de tutela que la accionada no dio respuesta de fondo a su derecho de petición del 9 de agosto del 2019, por medio del cual solicitó corrección de la calificación de riesgo a DATA CREDITO y CIFIN, pues manifiesta estar en desacuerdo con la actual calificación B y en su lugar reclama la calificación A.

Examinado el derecho de petición del 4 de agosto de 2019 dirigido a la accionada, se observa que solicita cambio a calificación A (fl. 15).

Sin embargo revisada la respuesta al derecho de petición rendida por el BANCO DE BOGOTA – Gerencia de Soluciones para el Cliente – (fl. 17), se observa que la entidad financiera dio respuesta de fondo al derecho de petición, puesto que el BANCO determinó mantener la calificación B del accionante precisándole las razones de su determinación y puntualizando que el nuevo modelo de evaluación de riesgo emitido por la SUPERFINANCIERA a través de la Circular 100 de 1995 obliga al momento de realizar la calificación a tener en cuenta, entre otras variables, “...las moras históricas que hayan presentado los clientes...” o comportamiento histórico de pago del cliente (fl. 17). Añade la respuesta que las moras anteriores u otras variables consideradas pueden reflejar mayor riesgo. Así, la calificación en categoría C, que en su momento le fue asignada, derivó de una mora máxima de 126 días en la fecha de corte 31 de agosto del 2017 con la obligación ***2313, dado que el modelo de la referencia de consumo obligaba a evaluar su comportamiento en los tres últimos años hacia atrás, aclarando que al 31 de julio de 2019 el interesado presenta calificación B.

Lo que se deduce de esta comunicación es que el banco accionado dio respuesta de fondo negativa a la petición del accionante de variar su calificación a categoría A, con explicación de las razones por las cuales no varió la calificación B actual, para lo cual explicó al peticionario los criterios vigentes de calificación del riesgo contenidos en las circulares emitidas por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Cosa diferente es que el accionante no esté de acuerdo con la explicación y las razones de la respuesta negativa por parte del banco a su derecho de petición, tema que conforme a reiterada jurisprudencia constitucional escapa al ámbito propio de la acción de tutela.

De otra parte, frente a la respuesta de fondo negativa de la accionada al derecho de petición el accionante cuenta con las acciones

judiciales ante los jueces de la jurisdicción ordinaria en la especialidad de lo civil para dirimir esta controversia.

En esta tesitura, la presunción de veracidad aplicada por el Juzgado de Primera Instancia se encontraba desvirtuada por la prueba documental obrante en la actuación de tutela, aportada incluso por el mismo accionante (fl. 17), de acuerdo a cuyo contenido la entidad financiera había respondido de fondo el derecho de petición, si bien es cierto de manera negativa, no observándose discordancias ni ambigüedades de ninguna clara en la respuesta del 4 de septiembre del 2019 ofrecida por la entidad accionada.

Se reitera que el desacuerdo con la razones ofrecidas por la entidad requerida no pueden ser materia de definición por vía de acción de tutela, pues dado el carácter subsidiario del amparo invocado, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 en su numeral 1º, dispone que la acción de tutela deviene improcedente cuando el accionante tenga a su alcance otros mecanismos judiciales para procurar la protección de sus derechos.

Por las razones anteriores se revocara en todas sus partes la sentencia impugnada y en su lugar se negará el amparo pretendido.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Neiva (Huila), administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VII. RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR en todas sus partes la sentencia del 18 de septiembre de 2019 emitida por el Juzgado Segundo Municipal de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Neiva dentro de la acción de tutela promovida por LEONARDO ANDRES DE LA CRUZ RADA contra el BANCO DE BOGOTA, y en su lugar **NEGAR** todas las pretensiones del amparo constitucional formulado por el accionante, conforme a la motivación.

SEGUNDO: ENVIAR la actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

11

TERCERO: Notifíquese a las partes en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE.

El Juez,



EDGAR RICARDO CORREA GAMBOA

