



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

Bogotá DC., once (11) de febrero de dos mil veintidós (2022).-

### **1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-**

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA**, contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A** y las vinculadas **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.-DATACREDITO**, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales de petición y habeas data.

### **2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-**

La señora YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA, interpone acción de tutela, contra el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A manifestando que el día 24 de noviembre de 2021, presentó reclamación ante el banco accionado debido a que el día anterior, fue víctima del hurto de su celular y los delincuentes accedieron a la Banca virtual y le robaron el saldo de su cuenta de ahorros y el cupo de la tarjeta de crédito en avances, sin que se activara algún protocolo de seguridad.

Señala que, debido a la desinformación de los asesores, respecto de las transacciones que realizaron los delincuentes, el día 23 de noviembre de 2021, tuvo que presentar un segundo derecho de petición el día 01 de diciembre del pasado año con radicado No. 7664211, solicitando entre otras cosas, informaran los protocolos de seguridad que fueron activados al notar que había hecho transacciones por más de \$9.000.000 de pesos en menos de dos horas.

Indica que, al acercarse a la oficina de la entidad bancaria, la asesora le entrega los extractos de la misma, donde evidencia que hay más transacciones realizadas el día 23 de noviembre de 2021, de las cuales no habían sido informados por los demás asesores, debiendo presentar el 14 de diciembre de 2021 con radicado No.7665032 un alcance al derecho de petición de calenda 01 de diciembre de 2021, aclarando la totalidad del dinero que le fue robado desde la Banca Móvil sin ningún filtro de seguridad.

Menciona que, en las diferentes peticiones presentadas ante la demandada, se encuentra de manera clara todo lo sucedido, pese a eso ha venido padeciendo por las constantes llamadas del área de cobranzas del Banco desde el mes de diciembre de 2021, sin que se conteste sus peticiones a pesar de haber superado con amplitud el término con el que cuenta la accionada.

Por lo anterior solicita, el amparo de su derecho fundamental de petición y se ordene a la entidad bancaria accionada que de manera inmediata brinde una respuesta clara, precisa y de fondo con lo solicitado a las peticiones radicadas los días 24 de noviembre, 01 y 14 de diciembre de 2021. Así mismo solicita abstenerse de reportarla ante las centrales de riesgo, por un dinero que le fue hurtado de sus cuentas.

Como pruebas allegó la siguiente:



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

- Derecho de petición del 24 de noviembre de 2021.
- Derecho de petición del 01 de diciembre de 2021.
- Derecho de petición del 14 de diciembre de 2021.

### **3. ACTUACIÓN PROCESAL.-**

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción. Así mismo, se corrió traslado a las entidades vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S., y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO.

**3.1. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.**, por intermedio de la apoderada especial, doctora OLGA QUIÑONEZ CAÑÓN, indica que revisados los aplicativos de la entidad y de conformidad con lo certificado por el área encargada, se observa que los derechos de petición objeto de debate constitucional fueron atendidos, para lo cual, previo se realizó una revisión exhaustiva del asunto, para luego responder los interrogantes planteados por la petente.

Indica que esa entidad remitió a la dirección electrónica de la señora López Cepeda las respuestas a sus derechos de petición, las cuales son claras y de fondo y aporta las comunicaciones enviadas al correo de la accionante, así como la certificación expedida por el área de Calidad de BBVA, que indica la entrega de las misivas.

Precisa que esa entidad no presenta reporte negativo en Datacrédito y Transunión, respecto de la demandante, lo cual puede evidenciarse por parte de la accionante consultando las Centrales de Información Financiera.

Por lo anterior solicita, denegar el amparo reclamado dado que emitieron una respuesta a las solicitudes relacionadas aspectos económicos y contractuales, que no constituyen un asunto de raigambre constitucional.

Anexa: certificado de existencia y presentación y Comunicaciones enviadas a la accionante con la constancia de entrega efectiva.

**3.2. TransUnión – CIFIN S.A.S.**, a través de su abogado Juan David Pradilla Salazar, informó que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 2 de febrero de 2022 a nombre de la accionante frente a la fuente BBVA COLOMBIA, no se observan datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia, registrando la obligación No. 833471 vigente y al día sin datos negativos.

Explica que el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, y según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente.



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

Solicita se los exonere de responsabilidad y se los desvincule de la acción de tutela, que en el evento en que se considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de información, dado que es la persona y/o entidad y no el operador, la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

Finalmente, señala que la petición que se menciona en el escrito de la tutela no fue presentada ante ese operador y no hay prueba de su radicación, pues existe una imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la accionante y así tampoco es viable emitir condena en contra de esa entidad.

Anexa: certificado de existencia y representación y reporte de información financiera, comercial, crediticia, y de servicios de la parte accionante.

**3.3.** Finalmente, **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**, por intermedio de apoderado MIGUEL ANGEL AGUILAR CASTAÑEDA, informa que la accionante solicita a través de la tutela que vulnera su derecho de hábeas data toda vez que en su historia de crédito registra un dato negativo correspondiente a un presunto incumplimiento, toda vez que fue víctima de hurto de sus tarjetas débito y crédito las cuales, ni la accionada le ha dado respuesta de fondo al derecho de petición por ella radicado.

Indica que la historia crediticia del accionante, según la información reportada en la historia de crédito, no registra ningún dato negativo con las obligaciones No. 200021876 y130137334 adquiridas con BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA (BBVA COLOMBIA)

Refiere que de conformidad con la Ley Estatutaria de Hábeas Data dispone que las fuentes de información deben guardar copia de la autorización otorgada por los titulares y certificar este hecho ante los operadores. Agrega que esa entidad no es responsable de absolver las peticiones presentadas por el accionante ante la fuente y desconoce el motivo por el cual no le ha dado respuesta de fondo a la petición.

Por lo anterior, se desvincule, dado que esa entidad no puede tomar decisiones en relación con la disputa contractual que describe el demandante en el escrito de tutela, además las fuentes de información son las entidades responsables de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, como tampoco le corresponde absolver las peticiones radicadas por el accionante ante la fuente y otros operadores de información.

Anexa: Folleto de habeas data, Poder, reporte y certificado de existencia y representación.

#### **4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-**

##### **4.1. Procedencia de la Tutela.-**

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.

#### **4.2. De la Competencia.-**

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

#### **4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-**

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA, para solicitar la protección a los derechos de habeas data y petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A** por la presunta vulneración a los derechos de habeas data y petición.

#### **4.4. Problema Jurídico.-**

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A, contestar el derecho de petición de fecha 24 de noviembre, reiterado el 1 y 14 de diciembre de 202, vulnera los derechos fundamentales del accionante.

#### **4.5. De los derechos fundamentales.-**

##### **4.5.1. Del derecho de petición:**

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características<sup>1</sup>:

*(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable<sup>2</sup>.*

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

#### **4.5.2. Procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho al habeas data:**

Al respecto la Corte Constitucional, en Sentencia T 883 de 2013, señaló;

*“De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”<sup>3</sup>, o por los particulares en los casos previstos en la ley.*

*Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento*

<sup>1</sup> Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)

<sup>2</sup> Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño

<sup>3</sup> Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

*se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.<sup>4</sup>*

*Pues bien, 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<sup>5</sup> 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<sup>6</sup> o a la entidad fuente de la misma<sup>7</sup>, a fin de acceder a los datos que han sido consignados o de solicitar que ellos sean corregidos o actualizados (artículo 16); (Negrilla del Despacho)**
- (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*

<sup>4</sup> Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

<sup>5</sup> El artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 define al Titular de la información como “la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley”.

<sup>6</sup> En la Ley Estatutaria sobre el habeas data se define al Operador de información a “la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley [...]”.

<sup>7</sup> De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, la Fuente de la información es aquella “persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final [...]”.



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

*fuelle inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.”*

**Como se observa, de manera particular y en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, 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, “por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, 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:**

*“[E]l derecho fundamental de hábeas data, exige que se haya agotado el requisito de procedibilidad, consistente en que el actor haya hecho solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que tiene sobre él, pues así se desprende del contenido del artículo 42, numeral 6 del decreto 2591 de 1991, que regula la procedencia de la acción de tutela contra particulares”.<sup>8</sup>*

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 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.

#### **4.6. DEL CASO CONCRETO.**

La peticionaria solicitó el amparo de los derechos fundamentales al habeas data y petición, vulnerados por la entidad accionada, al no haber dado contestación a los derechos de petición de fechas 24 de noviembre, 01 y 14 de diciembre de 2021 y debido a los llamados por los asesores de la entidad accionada se le generarle un

<sup>8</sup> Sentencia T-727 de 2002, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Además, a este mismo asunto se han referido las sentencias T-131 de 1998, M.P. Hernando Herrera Vergara; T-857 de 1999, M.P. Carlos Gaviria Díaz; T-467 de 2007, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; y T-284 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández.



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

reporte en las bases de datos de las centrales de riesgo, cuando fue víctima de hurto.

Al respecto, se verificó, con ocasión del presente trámite y al traslado de la acción constitucional, el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A., informó que atendió la peticiones de la accionante y fueron comunicadas las mismas al correo electrónico de la accionante

Por su parte, las vinculadas EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATA CREDITO TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S, informan que la accionante no registra reporte de datos por parte de la demandada.

Respecto a la problemática planteada, necesario determinar la procedencia de la acción de tutela, la cual fue concebida como mecanismo de defensa judicial de los derechos fundamentales, por ello, su utilización es excepcional y su interposición solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos fundamentales, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección, y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación importante e irreversible de las garantías constitucionales, teniendo en cuenta que como medio de defensa expedito y sumario, tiene la vocación para concurrir a la protección oportuna y efectiva de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la intervención urgente del juez de tutela en aras de su protección.

Como quiera que se trata de proteger derechos fundamentales de petición, si bien puede existir otro medio idóneo y eficaz para propender por la garantía y efectividad, ante la situación de indefensión en la que se encuentra el accionante, dada la potestad y superioridad de la accionada a los hechos cuestionados que pueden originar un perjuicio irremediable, la única manera urgente de conjurar un daño mayor o indefinido, lo sería a través de la acción de tutela, para la protección de los derechos invocados.

Además, es pertinente traer a colación el siguiente criterio de autoridad, en sentencia T-167 de 2015:

***“Procede la acción de tutela, en general, contra particulares cuando estos: (i) prestan servicios públicos; (ii) configuran, respecto de un tercero, una relación de subordinación e indefensión y (iii) han recibido una solicitud en ejercicio del derecho de habeas data, entre otros.” (negrita por el despacho)***

A fin de desarrollar la problemática planteada por YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA se hará el estudio en el siguiente de las respuestas ofrecida el 18 de enero de 2022.

Del escrito de tutela y de los anexos aportados por la accionante, se evidencia que la accionada emitió a la accionada, dos contestaciones, en la cual ofrece una respuesta frente a la información de las transacciones realizadas desde el 11 al 23 de noviembre del año anterior, así como le fue explicado los protocolos de seguridad seguidos por esa entidad bancaria, contiene 7 y 8 folios, como se evidencia a continuación.





Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición



Bogotá D.C., 18 de enero de 2022.

Señora  
**YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA**  
Calle 129D No. 132A - 39  
[Langelica19@yahoo.com](mailto:Langelica19@yahoo.com)  
Bogotá D.C.

REF.: 00065551

Respetada señora Yisseth Angélica,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su derecho de petición presentado el día 02 de diciembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, por medio del cual manifiesta su inconformidad frente a una respuesta anterior, muy respetuosamente nos permitimos precisar los términos de la respuesta dada el pasado 13 de diciembre de 2021, a efectos de resolver las dudas que aún presenta:

1. Considerando la forma en que cursaron las operaciones el sistema de BBVA no generó un alertamiento diferente a los previamente establecidos para cualquier operación, es decir, mensajería push y sms.

Por otra parte, se precisa que no tenía por qué generarse un alertamiento diferente o un bloqueo por cuanto por la manera en que cursaron las operaciones no era posible determinar la ocurrencia de un presunto ilícito (monto de la transacción, ciudad, capacidad de lectura de la terminal, modo de entrada, ciudad donde cursa transacción, entre otros).

El dispositivo usado para las operaciones correspondió al equipo iPhone12,1-14.8.1, dispositivo usualmente utilizado por la Cliente para la utilización del canal BBVA Móvil y desde el cual se efectuaron operaciones desde el 11/11/2021 hasta el 23/11/2021, incluidas las hoy objetadas.

2. De acuerdo al requerimiento, para validación de las llamadas efectuadas a la línea de atención al Cliente, confirmamos que el día 23/11/2021 siendo las 10:44:48 p.m. se comunica "**hermano de la cliente**", solicitando bloqueo de las tarjetas de ya que le robaron el celular y le hicieron una transacción por \$2'000.000; la asesora realiza bloqueo de las tarjetas y de los canales, valida los movimientos confirmando que se hicieron avances de la tarjeta de crédito a la cuenta.

#### Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos

1



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición



Bogotá D.C., 18 de enero de 2022.

Señora  
YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
Calle 129D No. 132A - 39  
[l.angelica19@yahoo.com](mailto:l.angelica19@yahoo.com)  
Bogotá D.C.

REF.: 00069688

Respetada señora Yisseth Angélica,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su derecho de petición presentado el día 14 de diciembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, por medio del cual da alcance al derecho de petición presentado el pasado 02 de diciembre de 2021, muy respetuosamente nos permitimos precisar la respuesta a efectos de resolver las dudas que aún presenta:

1. Las operaciones realizadas desde la BBVA Móvil con la generación de Token se notifican a la misma aplicación por mensajería push.
2. De acuerdo al requerimiento del soporte del log de mensajería, informamos que, efectuadas las validaciones pertinentes, no fue posible el restablecimiento de la información requerida, respecto a la fecha en la que cursaron las operaciones.
3. Efectuadas las validaciones pertinentes la tarjeta de crédito contrato No. 0013\*\*\*\*\*3471 presentó un aumento de cupo por decisión comercial el 23 de octubre de 2020.
4. Realizadas las validaciones pertinentes, evidenciamos que inicialmente el cupo asignado en la tarjeta de crédito Visa \*\*\*3626 fue por valor de \$7'000.000 y por comportamiento comercial se generó un incremento del cupo a \$9'300.000, es importante señalar que estos incrementos en el cupo se generan como un beneficio a la obligación y es proceso automático por tanto no se registra notificación por parte del Banco informando el beneficio.
5. Los avances sin tarjeta realizados a la tarjeta de crédito \*\*\*3626 fueron realizados a través de la BBVA Móvil y retirados en los cajeros detallados en el siguiente cuadro:

#### Tu seguridad financiera es importante...

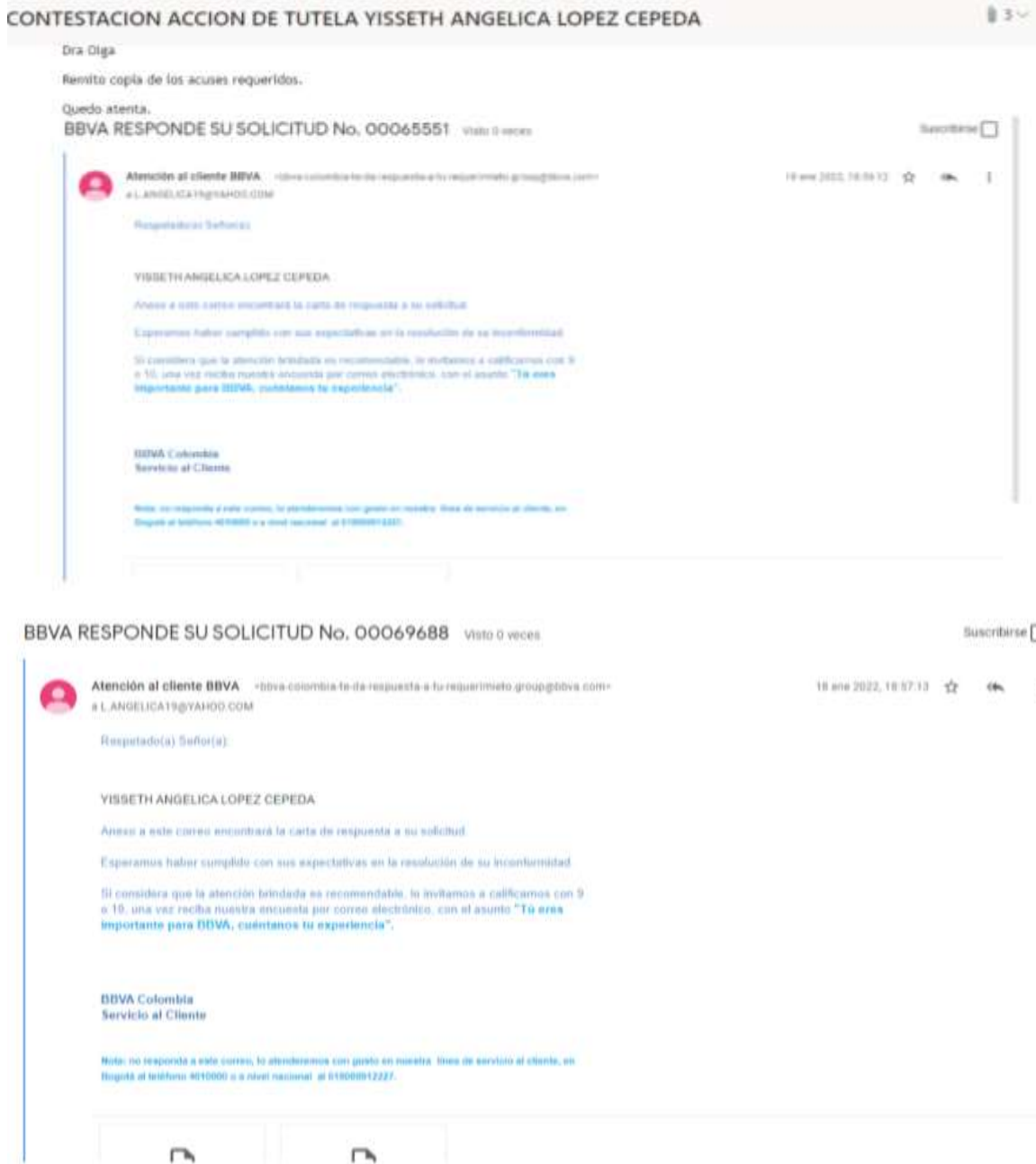
Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos

1

Respecto al **derecho de petición**, se observa que, cumplido el traslado de la acción de tutela, la parte accionada informó haber dado respuesta a las peticiones el día 18 de enero de 2022 y se notificó a la misma el 18/1/2022 a las 18:56:12 y horas 18:57:12, a la dirección de correo electrónico [l.angelica19@yahoo.com](mailto:l.angelica19@yahoo.com), como se evidencia a continuación, y en la que incluye el contenido de la respuesta, así:



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición



De las peticiones presentadas por la accionante y las respuestas dada por la accionada, se tiene

Fecha de la petición	Radicado	Fecha de la contestación	Referencia de la contestación
24 de noviembre de 2021	Sin numero de radicado solo sello	No registra	No registra
1 de diciembre de 2021	7664211	18 de enero de 2022	00065551
14 de diciembre de 2021	7665032	18 de enero de 2022	00069688

De conformidad con el cuadro anterior se tiene la accionante presentó el día 24 de noviembre de 2021 un FORMATO DE RECLAMACIÓN DE OPERACIONES DE TARJETA DE CRÉDITO,



Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

**BBVA** FORMATO RECLAMACIONES DE OPERACIONES TARJETA DÉBITO

**Anexo No. 3A: CUESTIONARIO RECLAMACIONES DE OPERACIONES DE TARJETA DÉBITO TARJETA CREDITO RADICADAS EN EL CALL CENTER**

Fecha de diligenciamiento: 24-NOV-21

Indique el Canal por el cual se efectuaron las transacciones que no reconoce:

Cajero Automático  Línea BBVA  BBVA Net (Internet)  BANCA MOVIL X

Correas en establecimientos

Número de tarjeta: Débito 4912685106470005 - TC 4504079665623626  
Número de Cédula: 1015448003

1. ¿Qué operaciones reclama y/o omite, relación fechas y valores?

FECHA	HORA	VALOR	CANAL
23-11-21		3,000,000	BBVA Móvil
23-11-21	11:00 am	200,000	BBVA Móvil
23-11-21	2:05 pm	200,000	BBVA Móvil
23-11-21	2:15 pm	200,000	BBVA Móvil
23-11-21	2:25 pm	200,000	BBVA Móvil
23-11-21	2:35 pm	200,000	BBVA Móvil
23-11-21	2:45 pm	200,000	BBVA Móvil
23-11-21	2:55 pm	200,000	BBVA Móvil

*Cuenta de ahorros*

FECHA	HORA	VALOR	CANAL
23-11-21	10:00 pm	400,000	BBVA Móvil
23-11-21		3,500,000	
23-11-21		3,500,000	
23-11-21		3,500,000	
23-11-21		3,500,000	

2. ¿Cuál es el motivo de la inconformidad?  
Porque el celular fue muy fácil acceder a la banca móvil cuando la clave no estaba registrada correctamente para entrar a las transacciones.

3. ¿Cuál fue la última transacción realizada (fecha, hora y lugar)?

FECHA	HORA	UBICACIÓN

4. ¿Qué medidas o controles de seguridad utiliza para custodiar su tarjeta débito?  
Solo fue por la banca móvil, no hubo control de seguridad en la banca móvil en comparación a internet.

5. ¿Ha denunciado este hecho frente a las autoridades, en caso afirmativo especifique (a quién denunció y ante qué autoridad? Que fecha)?  
Denuncié a través de la Policía Nacional.

6. ¿Qué personas de su confianza tienen acceso a la tarjeta débito o quien más conoce su clave de operaciones (PIN)?  
Ninguna - todo fue por la banca móvil con una clave para ingresar.

7. ¿Qué persona o personas manejan o tienen la clave de transacciones y operaciones para internet, Cajeros, y/o Call Center?  
Ninguna - todo fue por la banca móvil - se está mucho más del tope máximo.

8. ¿Encarga Usted a personas de confianza con frecuencia la realización de transacciones financieras a través de Internet, Cajeros, Establecimientos de comercio y/o Call Center?  
no. Además cuando llame me pedía un token enrollable al celular -

9. En el evento de autorizar a terceros el retiro de dinero en Oficina, ¿qué medios le ha entregado al autorizado para el efecto?  
BBVA no tiene un opción de autorización rápida para bloquear los productos.

NÚMERO DE RECLAMACION: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL ASESOR: \_\_\_\_\_ tarde 2 horas en  
Nº DE LA LLAMADA: \_\_\_\_\_ No pidieron un comunicame.  
RECUERDE QUE ESTA LLAMADA ESTÁ SIENDO GRABADA PARA EFECTOS DE MONITOREO Y SOPORTE DE SU DECLARACIÓN. token - Autorizaron más que el tope máximo.

correo electrónico l.angelica19@yahoo.com.co  
Yisseth Angélica López Cepeda  
cc 1015448003

En esas condiciones, para el Despacho es claro que no se ha dado contestación a la RECLAMACION presentada con fecha 24 de noviembre de 2021, agregando que al revisar el contenido del derecho de petición y el escrito de tutela, observa este Despacho que existe un error en el correo electrónico por medio del cual se envió las respuestas por parte de la accionada, como se demostró en el párrafo anterior, por cuanto la dirección electrónica reportada por la accionante para la notificación lo fue: l.angelica19@yahoo.com.co, como se describe en el acápite de Notificaciones, y se muestra en la siguiente imagen:

**NOTIFICACIONES:**

Agradezco que la respuesta a esta petición sea enviada al correo electrónico: l.angelica19@yahoo.com.co y/o a la dirección Calle 129 D No. 132A-39, en la ciudad de Bogotá D.C., Cel 3138284641.

Por lo anterior, resulta claro para el Despacho que la demandada, aunque por medio de este trámite tutelar dio a conocer haber dado la respuesta a las reiteraciones de la petición, ello no es suficiente para cumplir los presupuestos del artículo 23 de la Constitución Política y legales Ley 1755 de 2015, y





Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

jurisprudenciales señalados por la Corte Constitucional frente al derecho de petición, pues se exige que la respuesta de fondo, que resuelva de manera clara, congruente y completa a todas y cada una de las pretensiones realizadas, quedando pendiente lo concerniente a la Reclamación del 24 de noviembre de 2021, y además deben ser notificadas en debida forma por los medios idóneos y expeditos y estar debidamente acreditado.

Cabe aclarar, que la satisfacción del derecho de petición no se traduce necesariamente en una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, por ello, no puede el juez constitucional imponer a la autoridad accionada la obligación de responder en un sentido determinado, pues ello desborda el alcance del mecanismo subsidiario de la acción de tutela.

En estas condiciones es evidente que no se han cumplido los parámetros de la Ley 1755 de 2015, por tanto, se debe amparar el derecho fundamental de petición de la señora YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA, y en consecuencia, se ordenará al Representante Legal de la **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.**, o quien haga sus veces, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta decisión, emita una **RESPUESTA** de fondo, clara, precisa, congruente e integral frente a la petición de reclamación de fecha 24 de noviembre de 2021 y **NOTIFIQUE** en debida forma la respuesta a los derechos de petición emitidas el día 18 de enero de 2022, al accionante al correo electrónico [Langelica19@yahoo.com.co](mailto:Langelica19@yahoo.com.co), e informar al juzgado su cumplimiento.

En lo que respecta al derecho fundamental al **habeas data**, las entidades vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO informaron que la accionante no registra datos negativos, esto es que estén en mora o cumpliendo un término de permanencia:

**HISTORIA DE CREDITO**

**INFORMACION BASICA** H5J9F6C

C.C #01015448003 ( ) LOPEZ CEPEDA YISSETH ANGELICA DATA CREDITO  
VIGENTE EDAD 22-28 EXP.12/08/17 EN BOGOTA D.C. [CUNDINAMAR] 03-FEB-2022

\*AL DIA \*TDC BBVA COLOMBIA 202112 130137334 201910 202612 PRINCIPAL  
ULT 24 -->[NNNNNNNNNNNN] [NNNNNNNNNNNN]  
25 a 47-->[NN-----] [-----]  
ORIG:Normal EST-TIT:Otra SUCURSAL COLSEGU  
ACTIVA AHO BBVA COLOMBIA 202112 200021876 201610 BOGOTA MINIBANCO RA  
EST-TIT:Normal





Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTORES FINANCIERO, ASEGURADOR Y SOLIDARIO																				
FECHA CORTE	MODA	Nº OBLIG	TIPO ENT	NOMBRE ENTIDAD	CIUDAD	CAL	MERC	TIPO SAR	F INICIO	No. CUOTAS			CUPO APROB. VLR. INC	PAGO MINIME. VLR. CUOTA	SIT OBLIG	NATU REES	Nº REE	TIP PAG	F PAGO. F EXTM	
										PAC	PAG	MOR								
TIPO CONT	PADE	LCRE	EST. CONTR	CLF	ORIGEN CARTERA	SUCURSAL	EST TITU	CLS	COB GAR	F TERM	PER		CUPO UTILI. SALDO CORT	VALOR MORA	REES	MOR MAX	ESOD EXT	F PERMAN		
<b>OBLIGACIONES VIGENTES Y AL DÍA</b>																				
19/01/2022	COHS	830976	BCO	SCOTIABANK COLPATRIA S.A.	BOGOTA	PRIN	-	NORM	26/05/2021	998	7	0	8,360	0	VIGE	-	-	-	VOL	-
CRE	16	ROTA	VIGE	AA	-	BULEVAR NIZA	NORM	-	0	31/12/2049	NEN		4,816	0	-	-	-	-		
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>									
31/12/2021	CONS	062184	BCO	SCOTIABANK COLPATRIA S.A.	BOGOTA	PRIN	VS	-	18/08/2017	-	-	0	8,373	1,630	VIGE	-	0	-	-	

CRE	14	TCR	VIGE	AA	-	PRINCIPAL	NORM	VPL	-	-	-	-	3,811	0	NO	-	-	-	-
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>								
30/12/2021	COHS	833471	BCO	BBVA COLOMBIA	BOGOTA	PRIN	CRE	-	16/04/2013	-	-	0	9,300	1,690	VIGE	-	-	-	-
CRE	32	TCR	VIGE	-	-	COLSBURGOS	OTRO	CLA	-	-	-	-	8,091	0	NO	-	-	-	-
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>								
31/12/2021	COHS	797733	BCO	DAVIVIENDA S.A.	BOGOTA	PRIN	CRE	-	21/05/2021	-	-	0	12,600	0	VIGE	-	-	-	-
CRE	38	TCR	VIGE	A	-	APPLE	NORM	CG	-	-	-	-	10,750	0	NO	-	-	-	-
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>								
<b>OBLIGACIONES EXTINGUIDAS</b>																			
31/08/2018	CAL	628769	BCO	DESBOGOTA	BOGOTA	PRIN	-	-	08/11/2017	60	13	0	0	0	SALD	-	-	-	VOL
CRE	-	VEHI	NVIG	-	-	ZONA 2 BOGOTA VE	NORM	-	08/11/2022	OTR	-	-	0	0	NO	-	-	-	-
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>								
31/11/2020	CONS	478354	BCO	SCOTIABANK COLPATRIA S.A.	BOGOTA	PRIN	MAS	-	18/09/2019	-	-	0	9,300	0	CVOL	-	0	-	-
CRE	-	TCR	VIGE	-	-	PRINCIPAL	NORM	DRG	-	-	-	-	0	0	NO	-	-	-	-
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>								
31/10/2019	CONS	719644	ENSE	ICETEX - INST COLOMBIANO DE	MEDELLIN	PRIN	-	OTRA	27/05/2011	106	25	0	0	0	SALD	-	-	-	VOL
CRE	-	EDUC	NVID	-	-	MEDELLIN	OTRO	-	27/05/2027	NEN	-	-	0	0	NO	-	-	-	-
											<b>COMPORTAMIENTOS</b>								

En estas condiciones no se evidencia vulneración al derecho fundamental del habeas data, dado que no existe reporte por las obligaciones alegadas, la cual soporta el reporte, denotando de ese modo, que no existe afectación a la garantía fundamental de la señora YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA, por lo que se negará la acción de tutela contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A y las vinculadas TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO.

**5. DECISIÓN:**

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** **TUTELAR** el derecho fundamental de **petición**, invocado por la señora **YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA**, contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A** por lo antes consignado.

**SEGUNDO:** **ORDENAR** al Representante legal del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A**, para que **en el término de cuarenta y ocho (48) horas**, emita una **RESPUESTA** de fondo, clara, precisa, congruente e integral frente a la petición de reclamación de fecha 24 de noviembre de 2021 y **NOTIFIQUE** en debida forma la respuesta a los derechos de petición emitidas el día 18 de enero de 2022, al accionante al correo electrónico





Sentencia Tutela  
RADICADO TUTELA: 110014088038 2022-014  
ACCIONANTE: YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA  
ACCIONADO: BANCO BBVA  
Derechos Fundamentales: Petición

[l.angelica19@yahoo.com.co](mailto:l.angelica19@yahoo.com.co), en los términos mencionados en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** **NEGAR** el derecho fundamental de habeas data, invocado por la señora **YISSETH ANGÉLICA LÓPEZ CEPEDA**, contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A** y las vinculadas **TRANSUNIÓN – CIFIN S.A.S. y EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACREDITO**, por lo antes consignado.

**CUARTO:** Entérese a la entidad tutelada que, en el caso de no darle cumplimiento a esta orden judicial, se iniciarán las acciones pertinentes, conforme a los artículos 27 y 52 del decreto 2591 de 1991.

**QUINTO:** De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.

**SEXTO:** Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, como lo estipula el artículo 31 ídem.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL  
JUEZ**

Firmado Por:

**Ligia Aydee Lasso Bernal  
Juez  
Juzgado Municipal  
Penal 038 Control De Garantías  
Bogotá, D.C. - 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:

**f88ec176434a3e8c58a7dc54c7d02e580cdc71c33b3c180a61c1a19a2a3dbf12**  
Documento generado en 11/02/2022 08:35:40 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>