

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2020 00749 00

ACCIONANTE: HEIDY YURANNY RIVEROS RODRÍGUEZ

DEMANDADO: BANCO DAVIVIENDA

Bogotá, D.C., diecinueve (19) de enero de dos mil veintiuno (2021)

S E N T E N C I A

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por HEIDY YURANNY RIVEROS RODRÍGUEZ en contra de BANCO DAVIVIENDA

ANTECEDENTES

La señora HEIDY YURANNY RIVEROS RODRÍGUEZ actuando en causa propia, promovió acción de tutela en contra de BANCO DAVIVIENDA, con el fin que se le proteja el derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada al abstenerse de responder la solicitud elevada.

Como fundamento de sus pretensiones, señaló la accionante que el BANCO DAVIVIENDA no ha dado cumplimiento a la instrucción impartida por la Superintendencia financiera de acuerdo con la circular 022, por lo que interpuso derecho de petición y reclamación formal a la entidad en donde se le indicó que la respuesta sería proferida el catorce (14) de diciembre de dos mil veinte (2020), sin embargo, a la fecha de la presentación de la tutela no ha recibido respuesta.

Así las cosas, mediante auto de dieciocho (18) de diciembre de dos mil veinte (2020), se procedió a admitir la acción de tutela en contra de BANCO DAVIVIENDA y se ordenó la vinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DAVIVIENDA, adujo que procedió a dar respuesta completa y de fondo a la solicitud de la accionante mediante correo del veintitrés (23) de diciembre de dos mil veinte (2020). Dicha respuesta se envió al correo yuranny1995@gmail.com

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, indicó que una vez revisado el sistema se evidenció que el veintisiete (27) de noviembre de dos mil veinte (2020) la hoy accionante radicó ante dicha entidad un escrito, el cual fue radicado internamente con el número 2020286480-000.

Adujo la encartada que a dicho escrito se le impartió el trámite de queja contenido en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por la SFC, por tal razón se requirió a BANCO DAVIVIENDA a través del oficio No.2020286480-001 de 27 de noviembre de 2020 para que ofreciera una respuesta a la solicitud de la señora RIVEROS y para ello se le otorgó plazo hasta el cuatro (04) de diciembre de dos mil veinte (2020).

Así las cosas, evidenció la vinculada que Davivienda no emitió copia de la respuesta ofrecida al quejoso, por lo que se procedió a requerir a la entidad bancaria nuevamente. Sobre dicho requerimiento se informó a la señora HEIDY YURANNY mediante oficio No. 2020286480-007 del 21 de diciembre de 2020.

Indicó la accionada que dicha Entidad continuará agotando el trámite administrativo en mención, y en el momento que se cuente con todos los elementos indispensables para la evaluación del expediente de queja en desarrollo de sus funciones administrativas consagradas en los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010, se procederá a analizar los argumentos expuestos por las partes y las circunstancias acaecidas, a efectos de evidenciar si existió violación o infracción puntual a algún derecho del consumidor financiero.

Conforme con lo expuesto, manifestó la pasiva que si lo que persigue la accionante es la resolución de una controversia contractual particular en relación con la obligación crediticia a la que ha hecho referencia tanto en la queja como en la presente acción, el mecanismo idóneo para satisfacer sus pretensiones particulares es la acción de protección al consumidor, la cual puede ejercerse ya sea ante el juez ordinario o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia que, en su calidad de juez especializado en el contrato financiero, cuenta con competencias legales suficientes para resolver las disputas contractuales que surjan entre un consumidor financiero y una entidad vigilada, siempre que se cumpla con todos los requisitos y cargas de un proceso judicial, conforme a los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011.

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la entidad accionada, vulneró el derecho fundamental de petición, al no dar respuesta a la solicitud presentada, en la que peticionó no aplicar la restructuración solicitada sobre el crédito de vehículo.

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades públicas, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y

efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional¹ se ha pronunciado indicando:

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

1 Sentencia T-206 de 2018, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

2 Sentencia T-376/17, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

3 Corte Constitucional, Sentencia C-951 de 2014, M.P.: Martha Victoria Sánchez Méndez.

4 Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

Caso concreto

En el caso bajo estudio, pretende la parte actora que se le proteja su derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se ordene a BANCO DAVIVIENDA, reestructurar el crédito de vehículo de la demandante.

Así las cosas, sea lo primero aclarar que con respecto a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, se evidencia que la demandante adelantó un proceso de queja en contra de DAVIVIENDA, por lo que la tutela no es el medio idóneo para ordenar una respuesta, y por ello la demandante deberá esperar a que se surtan las etapas del trámite administrativo y dicha Entidad tome la decisión que en derecho corresponda.

De otra parte, respecto de la presunta solicitud elevada ante BANCO DAVIVIENDA, se advierte que dentro del expediente no obra prueba si quiera sumaria que de cuenta que la activa radicó una petición ante DAVIVIENDA, haciendo la aclaración de que si bien la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, corrió traslado al Banco de la queja presentada por la accionante, esto se realizó siguiendo el trámite de queja correspondiente y no como una petición en términos del art. 23 de la Constitución.

No obstante lo anterior, y si bien se reitera que la demandante no probó de forma si quiera sumaria el hecho de haber radicado una petición ante el Banco demandado, lo cierto es que DAVIVIENDA, admite el hecho que el dieciocho (18) de diciembre de dos mil veinte (2020) recibió una solicitud de reestructuración del crédito por parte de la demandante.

De acuerdo con lo expuesto, sea lo primero señalar que la encartada, en principio, contaban con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, en virtud del que se dispone:

“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.”*

No obstante lo anterior, se tiene que el veintiocho (28) de marzo de dos mil veinte (2020) el Gobierno Nacional profirió el Decreto 491 disponiendo:

“Artículo 1. Ámbito de aplicación. *El presente Decreto aplica a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.*

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Adicionalmente, mediante sentencia C-242 de 2020, la Corte Constitucional declaró ajustada a la Constitución el Decreto Legislativo 491 de 2020 y se

condicionó el artículo 5° bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes, por cuanto de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se encuentran en una situación similar a la de las autoridades.

Aunado a ello se tiene que mediante Resolución 2230 de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social estableció la prórroga de la emergencia sanitaria por Covid-19 hasta el veintiocho (28) de febrero de dos mil veintiuno (2021), por lo que al ser radicada la solicitud el dieciocho (18) de diciembre de dos mil veinte (2020) por parte de la demandante, tiene la encartada incluso hasta el tres (03) de febrero de dos mil veintiuno (2021) para proferir una respuesta de fondo y notificarla en fona efectiva, por lo que para la fecha de expedición de esta sentencia, no ha vencido el término legal para dar respuesta.

Por lo tanto, se tiene que lo procedente es negar el amparo deprecado, toda vez que, no se acreditó vulneración alguna del derecho fundamental de petición.

En gracia de discusión, se evidencia que la encartada profirió respuesta dentro del término legal en virtud de la cual se le indica a la accionante los motivos por los cuales no es posible la reestructuración solicitada.

Frente a dicha respuesta negativa es importante aclarar que la solicitud de amparo constitucional solo está dirigida a obtener la protección el derecho fundamental que se encuentra vulnerado, donde la competencia del juez no implica la determinación del sentido en que se debe resolver el asunto.

En efecto, en lo que respecta al derecho de petición, el artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*, derecho que presupone suministrar al peticionario una respuesta de fondo, **sea positiva o negativa**, pero en todo caso completa, atendiendo al núcleo esencial de este derecho, el cual no sólo implica la potestad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino también envuelve la prerrogativa de que se brinde una respuesta adecuada y oportuna dentro del marco de imparcialidad, eficacia y publicidad que caracteriza al sistema Colombiano.

Esto quiere decir que la finalidad específica que se encuentra en la demanda analizada frente a ordenar la reestructuración del crédito desborda el contenido del núcleo esencial del derecho fundamental estatuido en el artículo 23 de la CN.

Así las cosas, no es de recibo que la gestora, alegando la presunta vulneración del derecho de petición, pretenda que el juez de tutela ordene a la entidad accionada la reestructuración del crédito, desconociendo el núcleo esencial del derecho de petición, el cual como ya fue dicho, se respetó en el presente asunto. Por ello, los motivos expuestos por la demandante carecen de visos de prosperidad. Adicionalmente, se indica que no se probó que la negativa de reestructuración del crédito hubiera vulnerado derecho fundamental alguno.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela solicitado debido a que no existe vulneración alguna de derechos, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CUARTO: publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

**PAULA CAROLINA CUADROS CEPEDA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 2Do MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA**

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:

18fa26d5d16ff370af23a88d70acb0abf30abb351a97a9375ef9e00cf62cc3df

Documento generado en 19/01/2021 10:40:13 AM

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