

JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE IPIALES
J01cmpalipiales@cendoj.ramajudicial.gov.co Carrera 5
No. 18-45 Palacio de Justicia Piso 2
Teléfono 7733781-Celular 3054030889

AVISO

EL JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE IPIALES INFORMA QUE SE DISPUSO FIJAR AVISO EN LA PÁGINA DE INTERNET DE LA RAMA JUDICIAL, DANDO A CONOCER DE MANERA PÚBLICA, QUE CURSA EN ESTE JUZGADO TUTELA RADICADA BAJO LA PARTIDA Nro. 52356400300120220048400, INTERPUESTA POR LA SEÑORA FRANCY ELENA JIMÉNEZ MUÑOS CONTRA BANCOLOMBIA S.A Y DANIELA WILD VILLA, DANDO A CONOCER DEL FALLO PROFERIDO EL 24 DE NOVIEMBRE DE 2022 Y EL CUAL SE PUBLICA JUNTO CON EL PRESENTE AVISO, LO ANTERIOR PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS AL DEBIDO PROCESO Y COLORARIO DE DEFENSA DE LA ACCIONADA **DANIELA WILD VILLA**, PARA HACER PARTE EN EL PROCESO Y CONOCER EL MISMO SE HA DISPUESTO DE LOS SIGUIENTES CANALES DONDE PUEDE REQUERIR INFORMACIÓN:

Correo: J01cmpalipiales@cendoj.ramajudicial.gov.co

Dirección: Carrera 5 No. 18-45 Palacio de Justicia Piso 2

Teléfono 7733781- Celular 3054030889



CARLOS EDUARDO RUIZ VELASCO
SECRETARIO

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE IPIALES

Veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veintidós (2022)

OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Proferir sentencia dentro de la acción de tutela que promueve la señora Francy Elena Jiménez Muñoz, contra Bancolombia S.A., y Daniela Wild Villa.

ANTECEDENTES

Manifiesta la accionante que labora de manera independiente dedicada a la comercialización de venta de frutas, pulpa y demás productos agrícolas, cuya actividad comercial promueve a través de diferentes publicaciones virtuales, como portales y plataformas con millones de usuarios en el mundo; que para recibir el pago por la venta de sus productos utiliza una cuenta bancaria de ahorros de Bancolombia Nro. 84705030013, donde realiza las transacciones y deposita el dinero.

Informa que el 19 de octubre de 2022, fue contactada vía telefónica por la señora Daniela Wild Villa, quien manifestó estar interesada en la adquisición de aproximadamente entre 1.500 a 2.000 kilos de uva Isabela, para un total de venta del producto de \$3.000.000; una vez realizada la negociación afirma haber enviado el producto, después de recibir la transacción por la venta a la cuenta de ahorros en mención.

Precisa que el 26 de octubre de 2022, la cuenta bancaria de ahorros fue bloqueada, y al acudir a la oficina de Bancolombia, ubicada en la ciudad de

J1CM. Tutela. Rad. 2022-0484 Francy Elena Jiménez Muños Vs. Bancolombia S.A y Daniela Wild Villa

Puerto Asís, Putumayo, le informaron que efectivamente la cuenta en referencia estaba bloqueada, debido a que la señora Daniela Wild Villa realizó solicitud mediante llamada telefónica, indicando que no había realizado dicha transacción, por tanto pidió bloquear la cuenta, y se proceda a la devolución del dinero, manifestó también, que el banco le sugirió envié los soporte y explicaciones que demuestren la procedencia del dinero trasferido en la cuenta, a través de correo electrónico de la entidad.

El 2 de noviembre de la anualidad, la entidad accionada emitió respuesta mediante correo electrónico, solicitando enviar nuevamente los soportes para acceder a desbloquear la cuenta, e informándole que la única manera para proceder a desbloquear la cuenta bancaria era mediante la autorización, y la devolución del dinero a la señora Daniela Wild Villa, o que ella se retracte.

Ante lo ocurrido informó que ante la Fiscalía General de la Nación, no existe ningún tipo de denuncia penal en contra de la accionante, ni existen ordenes de incautación que afecten la cuenta bancaria, o los recursos económicos de la cuenta.

Precisa que tiene una deuda por la suma de \$24.000.000 en Bancolombia, y que debido al bloqueo de la cuenta se ve afectada económicamente, al no poder cubrir el pago de la obligación; solicita amparo constitucional de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, y se ordene a la accionada el desbloqueo de la cuenta bancaria de ahorros de Bancolombia No. 84705030013, y la compulsa de copia de este trámite ante la Superintendencia Financiera, para que se investigue la actuación de la entidad accionada.

ACTUACIÓN PROCESAL

Admitida la solicitud de Tutela, se dispuso la vinculación de la Superintendencia Financiera, Defensoría del Consumidor Financiero, Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación,

ordenándoles que se pronuncien sobre los hechos que fundamentan la acción.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA Y ENTIDAD VINCULADA

BANCOLOMBIA

Acepta que recibió petición de la accionante, relacionada con el bloqueo de los productos financieros, brindándole respuesta e indicando las razones de hecho y derecho que impidieron atender de manera favorable la solicitud.

Asegura que las pretensiones de la actora no se pueden tramitar por la vía constitucional, por tratarse de temas contractuales y económicos, para los cuales el legislador ha definido otros mecanismos, como tampoco ha probado el perjuicio irremediable. Cita una parte del reglamento para la apertura de cuentas de ahorro, en la que se lee:

“El depositante autoriza irrevocablemente al Banco para bloquear su cuenta o revertir los abonos efectuados a su Cuenta de Ahorro ...cuando el titular de la cuenta de la que fueron debitados los recursos afirme que se trata de débitos y/o cargos no autorizados o consentidos (...)”

Después de citada norma y jurisprudencia referente a la acción residual, la existencia de otros mecanismos judiciales, y sobre la respuesta negativa de la petición, afirma que la entidad brindó respuesta resolviendo de fondo en forma congruente con lo solicitado por la accionante, pero no de manera afirmativa a sus pretensiones, lo que no implica una vulneración de derechos fundamentales, ni los pone en riesgo, razones por las que solicita se desestime la acción de tutela y sea declarada improcedente.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Señala que una vez revisada la base de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP que contiene la totalidad de tramites adelantados por la Superintendencia no se encontró quejas o reclamos presentados por la

accionante, afirma que frente a los hechos fácticos de la tutela no hace referencia a la entidad, por tanto, la Superintendencia no está llamada a responder por la vulneración de derechos.

Aclara que no es la competente para reconocer o negar derechos, ni señalar responsabilidades, dirimir conflictos contractuales, u ordenar el pago de indemnizaciones, ni disponer de la realización de negociaciones.

Afirma que la Superintendencia en desarrollo de sus facultades constitucionales y legales imparte instrucciones sobre la forma como las entidades vigiladas deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad en virtud del principio de neutralidad tecnológica, es por ello que cada entidad tiene su libertad de determinar en la administración el riesgo operativo, sus políticas, los mecanismos y procedimientos para el bloqueo preventivo de los canales e instrumentos para la realización de operaciones, de igual forma para la reactivación de productos financieros de sus cliente.

Frente al bloqueo de las cuentas bancarias asegura que cada entidad se rige por los principios de autonomía y libertad contractual entre las entidades bancarias y los clientes, determinando si entablan una relación contractual regida por las reglas que hayan acordado.

Después de realizar un análisis de la normatividad frente al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del terrorismo, relaciones comerciales de las entidades vigiladas y los consumidores financieros, solicita la desvinculación por falta de legitimación por pasiva.

FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Después de referirse a cada uno de los hechos afirma que consultada la plataforma Watson y SPOA, no cursa actualmente denuncia o querrela que se hubiese propuesto ante la Fiscalía General de la Nación por parte de la señora Francly Elena Jiménez, ni por parte de la señora Daniela Wild Villa, solicitando su desvinculación por no haber vulnerado derechos fundamentales de la accionante.

COMPETENCIA

Corresponde al Despacho conocer de la presente acción en virtud de lo dispuesto por el ordinal 4o, del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con lo indicado en el Decreto 1382 de 2000, 1983 de 2017 y 333 de 2021, que asigna el reparto de esta clase de solicitudes ante los juzgados de categoría municipal.

El artículo 86 de la Constitución Política, prevé la acción de tutela contra toda acción u omisión de las autoridades, o de particulares, que amenace o vulnere los derechos fundamentales de la solicitante, y señala que frente a esas circunstancias constituye un mecanismo judicial excepcional, sobre este tema la Corte constitucional, en sentencias T- 1302 de 2005 y T-791 de 2009, expresó:

“3.3 La jurisprudencia constitucional ha señalado que las grandes diferencias entre lo público y lo privado son cada vez menores, de tal forma que en la actualidad, la violación de los derechos fundamentales no solo puede provenir del Estado, sino también, de los particulares, concretamente cuando llevan a cabo actividades que los ubican en una posición de superioridad frente a la comunidad, lo que implica el reconocimiento de que las relaciones entre estos sujetos no siempre se desarrollan en planos de igualdad.”

Y sobre la subordinación e indefensión, en sentencia T-290 del 28 de julio de 1993, concluyó:

“Entiende esta Corte que la subordinación alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen, en tanto que la indefensión, si bien hace referencia a una relación que también

implica la dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate.”

Para el presente caso, la accionante se encuentra en condición de subordinación frente a la entidad accionada, dada la relación de usuario, administrador del sistema financiero, lo que posibilita el ejercicio del derecho de petición en procura de resolver la situación que particularmente afecta al demandante.

PROBLEMA JURÍDICO

Para formularlo es pertinente formular dos interrogantes, así:

¿Bancolombia S.A., y la señora Daniela Wild Villa, vulneraron el derecho fundamental de petición y debido proceso a la ciudadana Francy Elena Jiménez Muñoz, al no emitir respuesta concreta a la solicitud radicada por la accionante y no respetar el debido proceso frente a la actuación financiera?

¿Es la acción de tutela el mecanismo idóneo, para que el accionante restablezca los derechos que estima conculcados?

CONSIDERACIONES

La acción de tutela es una figura consagrada en la Constitución Política y está reglamentada en el Decreto 2591 de 1991, concebida como un mecanismo de defensa y protección inmediato de los derechos fundamentales de toda persona, con la finalidad de permitir que éstas puedan acudir en todo momento y lugar ante los jueces, para solicitar protección rápida de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten

vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos previstos en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

Es reiterada la jurisprudencia de la Corte Constitucional, al establecer que ésta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, busca ante todo brindar a cualquier persona sin mayores requisitos de orden formal, la protección inmediata y específica de sus derechos fundamentales, es un mecanismo inmediato o directo para la debida protección del derecho constitucional afectado o amenazado, está concebida como una acción residual y subsidiaria, que no está llamada a proceder como mecanismo alterno o sustituto de las vías legales de protección de derechos.

En el caso objeto de examen la accionante aduce una vulneración que interesa su derecho fundamental de petición, contenido en el artículo 23 de la Carta Fundamental, que se erige en el ordenamiento jurídico como el medio eficaz que garantiza el acceso a la información, ya sea de manera general o particular de todo individuo, de ahí que su observancia se convierte en una exigencia en cada una de las actuaciones de quienes tienen a su cargo funciones públicas y aun para las organizaciones privadas, tema sobre el que la Corte Constitucional se ha pronunciado así:

“El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo.

Esta corporación en reiteradas oportunidades se ha referido al alcance y ejercicio del derecho de petición, así ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección. Al respecto, la Sentencia T-377 de 2000, la Corte precisó:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

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

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

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

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

(...)

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha

confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”

6. Se concluye entonces que el derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: “La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite”. Sentencia T- 166 de 2011. M.P. Dr. Humberto Antonio Sierra Porto

Estos planteamientos también aplican actualmente, debido a la vigencia de la Ley 1755 de 2015, regulatoria del derecho de petición, que modificó el

régimen del derecho de petición contenido en el código contencioso administrativo, y pretende precisamente subsanar el déficit de protección constitucional que afecta al ciudadano en situaciones de subordinación o indefensión, ante las autoridades, y con la consecuente extensión ante los particulares, quienes generalmente invocaban no encontrarse en la posición de atender o responder las solicitudes de sus pares, alegando carecer del carácter de autoridad, y de posición jurídica superior sobre el otro, debe entenderse entonces, que a partir de la expedición de la Ley 1755 de 2015, se clarificó el tema del derecho de petición ante particulares, y el consecuente deber de estos de absolverlos.

Ahora bien, en cuanto a la respuesta que debe emitir el ente requerido con la petición, anota la jurisprudencia citada, debe caracterizarse por resolver de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, sin que esto implique que a cada petitum deba dársele un despacho favorable, pues el pronunciamiento debe ajustarse a las normas constitucionales y legales existentes.

El anterior criterio fue adoptado por la Corte Constitucional mediante sentencia T-760/09, con ponencia del Honorable Magistrado Juan Carlos Henao Pérez, en la que expresó:

“... el derecho de petición conlleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas², en interés particular o general con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en del término legalmente establecido.

En virtud de lo anterior, la esencia del derecho de petición comprende algunos elementos: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado³ (Subraya el Despacho)

3.2.1. En primer término, la pronta resolución atiende a la necesidad de que los asuntos sean respondidos de manera oportuna y dentro de un plazo razonable el cual debe ser lo más corto posible. Por consiguiente, la falta de respuesta o la resolución tardía vulneran el derecho de petición⁴. Acerca de esta condición, la Corte Constitucional ha establecido que no es posible exigir que se resuelva de fondo antes de los lapsos establecidos normativamente⁵.

Igualmente, con el fin de establecer el límite temporal de una respuesta oportuna, la Corte ha aplicado la regla del Código Contencioso Administrativo –Art. 6º- según la cual, el término que tiene la administración para resolver peticiones es de 15 días. De esta manera fue expresado en la sentencia T-377 de 2000 y posteriormente, reiterado en diferentes pronunciamientos.

“g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes”.

3.2.2. En segundo término, el derecho de petición exige ciertos requisitos de calidad de la respuesta que debe ser emitida. Así, la jurisprudencia ha sido consistente en el sentido de que las respuestas

deben resolver de fondo, de manera precisa y congruente con lo pedido las solicitudes elevadas⁶.

Con respecto al contenido de la respuesta que debe proferirse para que ésta cumpla con el requisito de idoneidad, la Corte ha explicado que la indicación acerca del trámite que se le dará a una solicitud no es suficiente para satisfacer el derecho de petición⁷. Igualmente, la respuesta debe consistir en una decisión que defina de fondo - sea positiva o negativamente- lo solicitado, "o por lo menos, que exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y contundente a quien presentó la solicitud"⁸.

Asimismo, se ha afirmado que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea un derecho de petición no la exonera del deber de responder sobre la cuestión que le ha sido puesta en conocimiento⁹. Por ello, quien es destinatario inicial de una solicitud debe realizar las gestiones dirigidas a responder de manera adecuada dentro del ámbito de sus facultades, indicar al peticionario quién es el competente para resolver su solicitud y realizar el traslado de la solicitud a aquel¹⁰. Para la Corte, la simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa.¹¹

En efecto, en casos en los cuales la entidad ante la cual se presenta la petición no es competente, la contestación que emita "no puede consistir sino en la expresión oportuna de que le es imposible resolver, procediendo, por tanto, a dar traslado a quien corresponda la competencia. De todas maneras, para cumplir en estos casos con el mandato constitucional, es necesaria la respuesta en el expresado sentido; se violaría el derecho si, basado en su incompetencia, el servidor público se olvidara del tema o, aun

remitiéndolo al competente, dejara de dar oportuna noticia sobre ello al peticionario".¹²

3.2.3. En tercer lugar, la Corte Constitucional ha considerado que las autoridades tienen el deber de poner en conocimiento del peticionario la respuesta que emitan acerca de una solicitud, o sea, notificar la respuesta al interesado¹³.

Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida. De esta manera fue reconocido en la sentencia T-372 de 1995 y reiterado por la sentencia T-477 de 2002, en donde se determinó que el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: "(i) el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y (ii) el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante"

En ese orden, atendiendo los presupuestos jurisprudenciales aducidos en párrafos anteriores, puede afirmarse que la afectación del derecho fundamental de petición, sólo se configura cuando quien recibe la petición, no emite el pronunciamiento requerido frente a la misma o inclusive si al hacerlo, no la resuelve de fondo, pues de nada valdría dar respuesta si esta no soluciona la solicitud planteada.

CASO CONCRETO

A la luz de las probanzas que militan en el asunto sometido a estudio, se tiene que la inconformidad del tutelante se origina en la supuesta falta de respuesta a la petición radicada ante Bancolombia S.A., el 26 de octubre de 2022 solicitando el desbloqueo de su cuenta de ahorros, originado en la

transacción comercial por venta de productos vía electrónica, repudiada por la señora Wild Villa.

Por su parte la entidad accionada, estima que ya dio respuesta de fondo, clara y concreta a la solicitud elevada por la actora, indicando que, al no acceder a lo pretendido, no se está vulnerando ningún derecho fundamental de la actora, pues no se aceptó la pretensión de la solicitante debido a que el evento se calificó como fraude, denunciado por otro cliente afectado por un presunto hurto virtual, de los dineros trasladados a la cuenta de la accionante, de ahí que le fueran requeridos los soportes que justifiquen dicha transacción.

Por su parte la señora Daniela Wild Villa, pese a encontrarse notificada de la acción iniciada en su contra, guardó silencio, renunciando a la oportunidad de exponer su versión de lo acontecido, y de allegar las pruebas que lleven a esclarecer la situación reseñada en libelo incoativo y ante la ausencia de respuesta, se impone de conformidad con lo prescrito por el artículo 20 del decreto 2591 de 1991, tener como ciertos los hechos narrados por el demandante, en la petición radicada el 26 de octubre de 2022 y en el escrito de tutela, sin embargo, como la sola falta de contestación no conlleva a que opere automáticamente la concesión de la tutela, procede el análisis de los elementos acopiados para resolver la controversia.

En este contexto, de conformidad con el artículo 86 Superior, la acción de tutela procede no sólo frente a las actuaciones de las autoridades públicas que vulneren o amenacen los derechos fundamentales, sino, frente a las acciones de los particulares, cuando éstos asumen la prestación de un servicio público o detentan una posición de autoridad desde la cual producen un equilibrio a una relación en principio entre pares.

En el caso bajo estudio se observa que, pese a que la acción constitucional se entabla frente a una entidad financiera y una persona natural, el derecho

de petición, del que se duele la actora, y el bloqueo de la cuenta, tienen como responsable a Bancolombia S.A., razón por la que el análisis de los derechos fundamentales se hará únicamente con respecto a la entidad financiera, llamada a garantizar los derechos alegados.

En este sentido, la acción de tutela resulta procedente debido a que el objeto social de la entidad bancaria, se relaciona con la prestación del servicio público de industria bancaria y la vulneración de los derechos alegados, se producen con ocasión de la prestación de dicho servicio, traspasando la mera relación contractual usuario, prestador del servicio, al ámbito constitucional por estar implicados los derechos fundamentales de petición y al debido proceso, que exige el estudio constitucional de la decisión adoptada por Bancolombia S.A.

Entrando en materia de debate, el expediente entrega que en efecto, como se adujo, desde el inicio de la acción, Bancolombia S.A., contestó el 2 de noviembre de 2022, a la petición presentada por la actora el 26 de agosto hogaño, sin embargo, la respuesta no fue satisfactoria o de fondo a la pretensión de desbloquear su cuenta bancaria, pues por denegarse la solicitud debió ocuparse de las razones que justifican esa negativa, pero en la respuesta brindada, se limitó a informar que no se accedía a lo pedido, por coincidir con el evento de alerta de fraude y robo virtual, situación que de antemano a la petición, ya la conocía la accionante, quien afirmó que al percatarse del bloqueo de la cuenta, acudió a la sede Bancolombia, sucursal Puerto Asís Putumayo, y después que le indicaran que el bloqueo bancario se debió a la transacción realizada con la señora Wild Villa, radicó la petición adjuntando los soportes que justificaban dicha transacción, que en la solicitud fueron enlistados, así:

“01 factura de venta

01 Impresión de pantalla enviada por la señora Wild Villa Daniela, sobre la constancia del pago

01 Captura de pantalla del mensaje de texto que comprueba la transferencia realizada por la señora Wild Villa Daniela.”

No obstante, el Banco en la respuesta emitida a dicha petición, adicionó que teniendo en cuenta el evento mencionado y los soportes presentados, era necesario que se envié el comprobante que informe la hora, fecha y número de autorización de la transacción que se debe justificar, esto es, la transacción por valor de \$3.000.000, sin tomar en cuenta que ya con la petición habían sido enviados esos comprobantes y que, también accedió a ellos a través del escrito de tutela, folio 18, sin que con la nueva documentación modificara su posición al respecto, resolviendo de fondo la petición, ya sea aceptando o negando la solicitud, pues así lo dejó ver en el escrito de tutela.

De otro lado, analizando el proceso llevado a cabo por la entidad accionada, es evidente que la medida de bloquear la totalidad de la cuenta, resulta desproporcionada al evento que se debate, ya que situación de la que deriva tal medida se presentó por el dinero recibido en la cuenta de ahorro terminada en 0013, por valor de \$3.000.000, como lo dio a conocer Bancolombia al contestar la petición, no existiendo fundamento fáctico o legal alguno, para que, unilateralmente y en abuso de su posición dominante, limite el acceso al resto de dineros contenidos en dicha cuenta, ya que si bien existe la cláusula contenida en el contrato de apertura de cuenta de ahorros, según la cual la *“depositante autoriza irrevocablemente al Banco para bloquear su cuenta o reversar los abonos efectuados a su Cuenta de Ahorro, incluidas las comisiones, impuestos, tasas y contribuciones que se hubieren causado, cuando el titular de la cuenta de la que fueron debitados los recursos afirme que se trata de débitos y/o cargos no autorizados o consentidos.”* lo cierto es que no existe duda que el dinero trasladado a la cuenta de la actora, fue autorizado y consentido por la señor Daniela Wild Villa, pues indicó la accionante, que hubo acuerdo entre ella y la señora Wild, sobre la compra de una pulpa de fruta, que la compradora afirma no le fue entregada, existiendo entonces discrepancia en la concreción del negocio, la entrega de la pulpa de fruta, más la quejosa no centró el debate en si el giro estaba o no autorizado, ni sobre la compradora y vendedora, por ende, no encuentra sustento absoluto la aplicación de dicha cláusula al bloqueo de la cuenta de la accionante.

No puede pasarse por alto que la totalidad del bloqueo de la referida cuenta puede conducir a un perjuicio mayor, si se considera que la accionante en el escrito de tutela, ha indicado que la cuenta afectada con la medida, es la que habitualmente usa para realizar las actividades económicas derivadas de su trabajo como comerciante virtual de productos agrícolas, como consta en el Registro Único Tributario de persona natural, aportado en la tutela, que da cuenta de dicha condición, lo que indica que se puede privar a la actora de participar en la actividad económica de la que deriva los recursos para atender sus necesidades básicas y la de su núcleo familiar.

La Corte Constitucional, en sentencia T-468 de 2003, al referirse al bloqueo financiero injustificado, ha indicado las condiciones en el que éste sucede, así:

“Sin embargo, como se expuso con anterioridad, dicha autonomía de la voluntad privada en tratándose de la actividad bancaria, se encuentra limitada principalmente en atención al interés público que involucra esa actividad y al respeto del núcleo esencial de los derechos fundamentales del cliente, los cuales se consideran transgredidos cuando ocurre un bloqueo financiero injustificado, y éste de conformidad con la jurisprudencia, sucede cuando se presentan las siguientes condiciones: b1. al cliente le es imposible actuar de manera efectiva para neutralizar los efectos de las decisiones de los bancos. Por lo tanto, no constituye una situación de bloqueo financiero si existen medios administrativos o jurídicos que le permitan acceder al sistema financiero. b2. También se presenta el bloqueo financiero cuando el usuario está frente a la imposibilidad de ingreso al servicio público bancario. Por consiguiente, transgreden desproporcionadamente los derechos del cliente, las decisiones en cadena o reiteradas indefinidamente que impiden hacer uso de la banca... b3. Cuando la decisión de las entidades financieras produce consecuencias graves para la capacidad jurídica del usuario del servicio público... b4. Cuando

la negativa de negociación no responde a causas objetivas y razonables que justifican la decisión (...)"

Requisitos que confluyen en el asunto analizado, ya que se ha bloqueado injustificadamente la totalidad de la cuenta de ahorros de la accionante, cuando la transacción que debe ser acreditada y de la cual desprenden, los eventos de fraude y hurto virtual, es la realizada por \$3.000.000, recursos provenientes de cuenta de la señora Wild Villa.

De continuar con la restricción total del uso de la cuenta se estaría presumiendo la mala fe de la actora, contrariando lo dispuesto en el artículo 83 de la Constitución Política, y el enunciado del artículo 769 del código civil, que resumen, *la buena fe se presume, la mala fe, se demuestra*, de ahí la obligación para los asociados de ceñirse a los postulados de buena fe, más aún cuando la Fiscalía General de la Nación, informó en su contestación que no existe denuncia respecto al tema por ninguna de las dos personas involucradas en el conflicto, evidenciando que la situación ni siquiera está en investigación que permita presumir responsabilidad de una u otra parte, y dejando en claro que para determinar la existencia de un delito o la responsabilidad por el negocio ejecutado, debe acudir a las instancias pertinentes para dirimir el conflicto, lo que implica que los \$3.000.000 retenidos por parte la entidad bancaria, encuentra una causa razonable, justa, cual es la seguridad de las operaciones financieras, tema que es de interés social, quedando sujeta a la decisión de la autoridad judicial sobre el particular.

En consecuencia, emerge palmaria la vulneración de los derechos fundamentales de petición y debido proceso de la accionante, que impone la intervención del juez constitucional, para su salvaguarda, a través del amparo deprecado, quedando resueltos los problemas jurídicos inicialmente planteados a favor de la demandante.

Finalmente, en cuanto a la pretendida compulsas de copia del expediente para que se investigue la actuación de la entidad financiera Bancolombia, no la hará el juzgado, por cuanto carece de minuciosa, precisa información

sobre la ocurrencia y devenir de los sucesos que originaron el conflicto, de ahí que la actora queda en libertad de dirigirse a la autoridad competente para incoar la investigación requerida, pues la iniciación de dichos trámites impone el deber de formular queja en donde se indique la presunta transgresión de la norma disciplinaria, indicando los presupuestos querellables a partir de los cuales se pueda desplegar la actividad investigativa de la autoridad competente, requisitos que no confluyen en la solicitud elevada ante este Juzgado.

Por lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Ipiales, Administrando Justicia en Nombre de la República de Colombia y por autoridad de Ley,

RESUELVE

PRIMERO. Conceder el amparo constitucional deprecado por la ciudadana Francly Elena Jiménez Muñoz, para sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, en consideración a los planteamientos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: En consecuencia, se ordena a Bancolombia S.A., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta sentencia, si aún no lo ha hecho, emita respuesta de fondo, frente a la petición radicada por la accionante el 26 de agosto de 2022, teniendo en cuenta la documentación aportada con la solicitud, así como los documentos que acompañan la tutela conforme con lo expresado en la parte motiva de esta sentencia.

TERCERO: Ordenar a la Bancolombia S.A, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta sentencia, si aún no lo ha hecho, libere de la medida de bloqueo la cuenta de ahorros número 84705030013 de la titular Francly Elena Jiménez Muñoz, quedando únicamente autorizada para retener los \$3.000.000, consignados por la señora Daniela Wild

Villa, hasta tanto se dirima el conflicto por autoridad judicial, o por disposición justificada de Bancolombia S.A.

CUARTO: Prevenir a Bancolombia, para que no incurra en los mismos actos que dieron lugar a la concesión del presente amparo, y que en caso de renuencia puede incurrir en desacato.

QUINTO: Notifíquese esta sentencia a las partes, por el medio más rápido y eficaz.

SEXTO: Ejecutoriado este fallo, envíese a la H. Corte Constitucional, para eventual revisión.

SÉPTIMO: Cumplido el trámite ante la H. Corte Constitucional, archívese.

CÚMPLASE



Campo Elías CORDOVA ARIAS
Juez