



Valledupar, Veinticinco (25) de Febrero del año dos mil Veintiuno (2021).

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO

ACCIONADA: BANCO DAVIVIENDA

Rad. 20001-41-89-002-2021-00090-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

Procede el Juzgado a dictar el fallo correspondiente en la acción de tutela referenciada. En la cual se relacionan los siguientes:

HECHOS:

Manifiesta la parte accionante por intermedio de apoderado en su escrito de tutela lo siguiente:

PRIMERO: el día 24 de septiembre del año 2020 entre las 10:15 y las 10:30 am realice una consignación en el cajero No 3024 de el Banco Davivienda ubicado en la calle 16 No 9-16 Centro de valledupar-Cesar sede principal, TRES MILLONES CIEN MIL PESOS MCTE (\$3,100,000), regresando el mismo, el valor de CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$50.000), reflejándose en el tablero el valor de TRES MILLONES CINCUENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$3.050.000).

SEGUNDO: que el dinero se destinaba a la empresa SPEED LOGIC con NIT 900.041.754 para la compra de un computador, pues el mismo tenía un valor de TRES MILLONES CINCUENTA Y OCHO MIL PESOS (\$3.058.000), al estar el dinero en el cajero me doy cuenta que faltaban para consignación el valor de OCHO MIL PESOS MCTE (\$8.000), de inmediato procedo a introducir cuatro billetes de DOS MIL pesos, siendo estos regresados por el cajero, de la misma forma los volví a ingresar, pero de inmediato en la pantalla sale la transacción interrumpida.

TERCERO: al percatarme de lo sucedido y que el cajero no devuelve mi dinero, de inmediato me acerque al banco, hablo con un asesor de nombre KELSY, la cual trabajaba en la entidad comentándole dicha situación.

CUARTA: haciendo uso de mis derechos consagrados en el artículo 23 de la Constitución Nacional presente varias peticiones de las cuales, no aparecía el dinero, presentando la ultima el día 09 de diciembre del año 2020, y a la fecha no me han contestado violando todo el Debido proceso aun, pues la misma no ha contestado el derecho de peticion.



QUINTO: si bien es cierto en el artículo 23 C.N, regulado por el Decreto 491 de 2020, que de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), en su artículo 5° amplió los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 del año 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la entidad ha superado el tiempo que tiene para contestar dicha petición.

SEXTO: según sentencia T-672/07 esta Corte ha señalado que independientemente de la naturaleza pública, privada o mixta de las entidades bancarias, la acción de tutela procede contra estas entidades, no sólo por la amenaza o vulneración del derecho fundamental de petición, sino también por la afectación que dicha actividad pueda generar en otros derechos fundamentales.[19] En efecto, “[l]a acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas.”

En desarrollo de lo anterior, la Corte ha explicado que la procedencia de la acción de tutela contra las entidades financieras, obedece, en primer lugar, a que de acuerdo con el artículo 335 de la Constitución, las actividades financiera, bursátil, aseguradora, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado. Es decir, dada la finalidad de dichas actividades, -la prestación de un servicio público de interés para toda la comunidad-, y el control y vigilancia que sobre ellas ejerce el Estado, es claro que sus usuarios se encuentran facultados para ejercer la acción de tutela cuando sus derechos fundamentales sean amenazados o vulnerados por las acciones u omisiones en que puedan incurrir tales entidades.

SEPTIMO: Desde el día en que radiqué mi derecho de petición hasta el momento, no he recibido una respuesta de fondo a mi solicitud, situación que desconoce los términos legales y constitucionales para dar respuesta a esta clase de peticiones.

ACTUACIÓN PROCESAL:

Por venir en forma legal la demanda de tutela fue admitida mediante auto de fecha Doce (12) de Febrero del (2021), notificándose a las partes sobre su admisión, y solicitando respuesta de los hechos presentados por el accionante a la parte accionada.



PRETENSIONES:

Pretende la parte accionante con se escrito de tutela lo siguiente:

- 1. Se declare que EL BANCO DAVIVIENDA ha vulnerado mi derecho fundamental de petición.*
- 2. Se tutele mi derecho fundamental de petición.*
- 3. Las que el juez considere vulneradas dentro de este trámite.*
- 4. Como consecuencia, se ordene a el Banco DAVIVIENDA que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, se dé respuesta una a una de fondo conforme lo establecen la normatividad y la jurisprudencia colombianas tales como: • Copia de los registros de las cámaras del cajero No 3024 del día 24 de septiembre de 2020 entre las 10:15 am y 10:40 am. • Copia de los videos de cámaras dentro del banco DAVIVIENDA específicamente donde esta ubicada la asesora KELSY y del video de la cámara de la entrada al banco donde ocurrieron los hechos. • Copia de la petición o solicitud recibida por la asesora KELSY por medio de la página o sitio web DAVIVIENDA el día 24 de septiembre de 2020. • Que el banco haga un cotejo de los registros de las cámaras tanto interna como externa para que se verifique con su equipo investigativo o disciplinario la veracidad de los hechos. • Copia de la planilla de arqueo que se le hizo al cajero No 3024 desde las 00 horas del 24 de septiembre de 2020, para comparar si las sumatorias de las transacciones corresponden con el saldo que quedo en el cajero, como también para verificar si los funcionarios o personas encargadas de expedir el certificado que diga si hay o no un sobrante en el cajero No 3024 del banco DAVIVIENDA para esa fecha.*

DERECHOS FUNDAMENTALES TUTELADOS:

La parte accionante considera que, con los anteriores hechos se está violando su derecho fundamental a la petición.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE:

La parte accionante contesto a la presente acción de tutela, manifestando en su escrito de respuesta lo siguiente:

Tal como se indicó en el escrito de tutela, la accionante remitió derecho de petición al Banco relacionado con unas obligaciones a su cargo.



A consecuencia de lo anterior, DAVIVENDA procedió a conceder respuesta clara, completa y de fondo a la precitada petición, misma que se acompaña en el presente escrito, y que fue remitida a la dirección de correo electrónico suministrada.

Como queda demostrado, la solicitud de la peticionaria ha sido satisfecha, en concordancia anexamos copia de la respuesta dada, razón por la cual respetuosamente consideramos que la acción de amparo debe ser desestimada, toda vez que la situación de hecho que generó la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado se encuentra superada.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

La acción de tutela se ha dicho en reiteradas oportunidades está consagrada en el Art. 86 de la Constitución Política Nacional, como un instrumento jurídico al alcance de cualquier persona, con el cual puede obtener la protección específica e inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten amenazados o violados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en aquellos casos autorizados por la ley.

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, organizaciones privadas que establezca la ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja.

A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una Resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno.

Cuando se hace una petición a las entidades públicas o privadas y estas no la responden dentro del término legalmente establecido en la norma, es motivo para instar a la entidad a dar solución inmediata a la petición, a través de la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de nuestra Carta Política, siendo esta un instrumento jurídico al alcance de cualquier persona, con la cual se puede obtener la protección específica e inmediata de los derechos fundamentales, cuando estos resulten amenazados o violados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en aquellos casos autorizados por la Ley.

A si las cosas, tenemos que, de las circunstancias obrantes en el expediente, se puede colegir que el accionante pretende se tutele en



su favor por violación al derecho de petición, regulado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, teniendo en cuenta que la accionada no dio respuesta oportuna a su petición, la cual fue radicada el día (09) de Diciembre de (2020).

La Corte Constitucional ha establecido que el derecho de petición al igual que los demás derechos constitucionales no tienen “per se” el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites previstos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

Es un deber de todo ciudadano respetar los derechos de los demás y no abusar de los propios, son principios intrínsecos que van inmersos en el actuar de todos los ciudadanos colombianos, pero en especial de los funcionarios públicos.

En términos generales, puede decirse que el derecho de petición, se establece legal y constitucionalmente a favor de todas las personas. Cabe resaltar, que, para la efectividad del mismo, quien hace uso de este medio, debe cumplir además de las exigencias establecidas en la norma que le da vida jurídica al mismo, la Constitución Política de Colombia, con los requisitos formales establecidos en la ley 1755 de 2015.

Por tanto, tenemos en primer lugar, como característica primordial que la petición debe ser respetuosa, puesto que si no lo fuere y se incumple con este requisito se exime de la obligación de responder a quien se invoca, por incumplimiento de las condiciones del artículo 23 de la Constitución Política.

En segundo lugar, el derecho de petición puede ser: por interés general, por interés particular, por petición de informaciones, o por consultas.

Cuando se trata de información, esta debe ser veraz e imparcial e inalterada, y puede ser general: acceso a documentos sobre el origen, estructura, funcionamiento, naturaleza, procedimientos etc. y particular: información que se produzca por el ejercicio de sus funciones o que repose en la entidad, exceptuándose el caso de los documentos sometidos a reserva por disposición de la ley o la Constitución Nacional.

Adicionalmente a lo anterior, tenemos que en los apartes de la norma citada se establece los términos en que deben resolverse las peticiones, las cuales serán atendidas de la siguiente manera:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción



disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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

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

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

Pues bien, previo haber dejado claro los postulados que deben seguirse frente a los derechos de petición, entraremos a resolver el asunto puesto a nuestra consideración.

Entonces, revisado el expediente, haya este Despacho que la motivante efectivamente radicó un derecho de petición ante la entidad accionada, situación que fue confirmado por las partes litigantes.

Cabe resaltar, que la entidad bancaria accionada deja de presente que ellos atendieron a la petición. Lo cual se logró comprobar con la contestación a la presente acción de tutela, en el cual se observa que dicha entidad efectivamente atendió a la petición de la motivante, resolviendo su solicitud.

Recordemos que la Corte Constitucional en sentencia T – 175 de 2010 conceptualizó de la siguiente manera, el hecho superado:

“Ha dicho la jurisprudencia constitucional: “si la situación de hecho de lo cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, ha desaparecido la vulneración o amenaza y, en consecuencia, la posible orden que impartiera el juez caería en el vacío. Lo cual implica la desaparición del supuesto básico del cual parte el artículo 86 de la Constitución y hace improcedente la acción de tutela[18]”.



Entonces, no encuentra el Despacho sentido pronunciarse en favor de la motivante cuando previamente se ha logrado evidenciar que la solicitud que motivo a la presente acción fue solventada. Por lo tanto, se negará la presente acción por haberse superado el hecho que motivo la misma.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora **ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO** contra **BANCO DAVIVIENDA**, por las razones antes expuestas.

SEGUNDO: Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama).

TERCERO: En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,
El Juez,


JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS
JUEZ

--:--



Valledupar, Veinticinco (25) de Febrero de (2021).

Oficio No. 265

Señora

ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO

E. S. D.

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO

ACCIONADA: BANCO DAVIVIENDA

Rad. 20001-41-89-002-2021-00090-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

NOTIFICOLE FALLO DE TUTELA DE FECHA VEINTICINCO (25) DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (2021) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE:

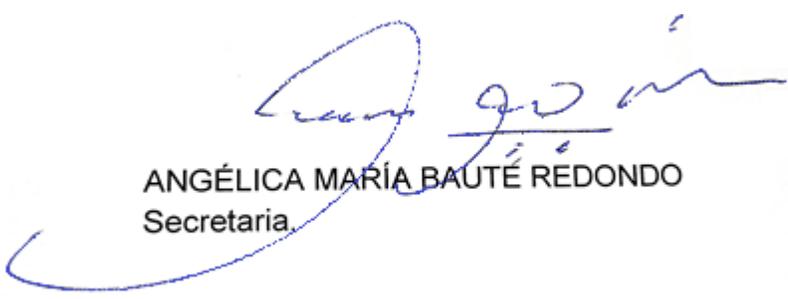
PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora **ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO** contra **BANCO DAVIVIENDA**, por las razones antes expuestas.

SEGUNDO: Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama).

TERCERO: En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese Y Cúmplase El Juez, (fdo) **JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS**

Atentamente,


ANGÉLICA MARÍA BAUTÉ REDONDO
Secretaria

-:-



Valledupar, Veinticinco (25) de Febrero de (2021).

Oficio No. 266

Señores

BANCO DAVIVIENDA

E. S. D.

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO

ACCIONADA: BANCO DAVIVIENDA

Rad. 20001-41-89-002-2021-00090-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

NOTIFICOLE FALLO DE TUTELA DE FECHA VEINTICINCO (25) DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (2021) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE:

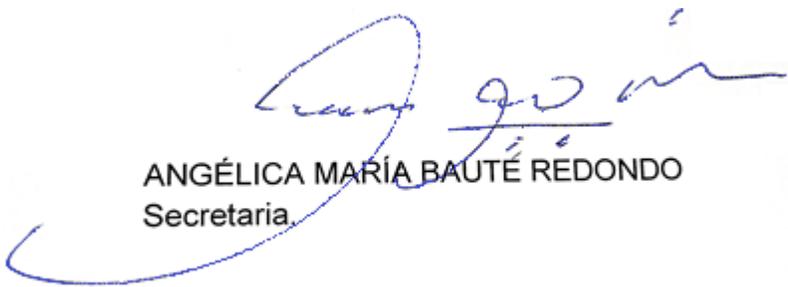
PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora **ANDREA CAMILA RAMOS ARAUJO** contra **BANCO DAVIVIENDA**, por las razones antes expuestas.

SEGUNDO: Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama).

TERCERO: En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese Y Cúmplase El Juez, (fdo) **JOSSUE ABDON SIERRA GARCES**

Atentamente,


ANGÉLICA MARÍA BAUTÉ REDONDO
Secretaria

-:-

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO 2° DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
VALLEDUPAR – CESAR