

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO DIECISIETE LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

FALLO DE ACCIÓN DE TUTELA							
FECHA	VEITNITRES (23) DE JUNIO DE DOS MIL VEINTIUNO (2021)						
RADICADO	05001	31	05	017	2021	00269	00
PROCESO	TUTELA No.00 de 2021						
ACCIONANTE	NOVELTY SUITES S.A.						
APDERADO	ALEJANDRO ARANGO RESTREPO						
ACCIONADAS	ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA						
PROVIDENCIA	SENTENCIA No. de 2021						
TEMAS	PETICION.						
DECISIÓN							

El apoderado de la sociedad NOVELTY SUITES S.A. con NIT. N°.890.903.937-0, presentó en este Despacho judicial acción de tutela en contra de ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, por considerar vulnerado el derecho fundamental de PETICIÓN, que en su sentir, le han sido conculcados por dicha entidad.

Pretende el accionante, se tutele su derecho fundamental mencionado, y como consecuencia se ordene a las accionadas, que emitan una respuesta clara, detallada y de fondo al derecho de petición presentada por la accionante.

Para fundar la anterior pretensión, manifiesta el accionante que la sociedad Novelty Suites S.A. adelantó ante la entidad financiera ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., proceso para la adquisición de un préstamo/leasing, con el fin de adquirir un inmueble ubicado en la ciudad de Medellín-Antioquia.

Que dentro del trámite definido por la entidad financiera, ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A, se lleva a cabo la contratación del estudio de título y avalúo del inmueble, proceso que se adelanta por parte de la sociedad Novelty suites S.A, bajo el entendido de que el proceso para la adquisición del producto financiero había sido aprobado por ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., sin embargo, con la

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

contracción económica global y Nacional con el motivo de las medidas de aislamiento decretada a nivel mundial en el 2020 (pandemia-Covid 19), la entidad financiera optó por notificar la desaprobarción y retracto del producto financiero requerido por NOVELTY SUITES S.A.

Que bajo la calidad de que la sociedad Novelty Suites S.A., asumió los gastos asociados al estudio de títulos y avalúo del inmueble, se procedió a solicitar el reconocimiento y pago –reembolso de esta suma de dinero a la sociedad ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., precisando que fue esta entidad financiera la que de manera unilateral decidió retractar el servicio financiero aprobado.

Que el 12 de abril de 2021, remitió derecho de petición a la sociedad ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. a través de los funcionarios encargados del proceso adelantado por la sociedad Novelty Suites S.A. señores ANDRES MONSALVE(Anderson.monsalve@itau.co) y ANDRES PULIDO (andres.pulido@itau.co) con la respectiva copia a servicio alcliente@itau.co, servicio.empresarial@itau.co, además al Defensor del consumidor financiero Itau defensoría itau@uSTARIZABOGADOS.COM Y ALA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE Colombia, super@superfinanciera.gov.co y notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co

Que han solicitado en un par de ocasiones, la situación, que les compensen o reviertan lo pagado, sin obtener respuesta.

PRUEBAS:

La parte accionante anexa prueba con su escrito.

.- Certificación de existencia y representación de Novelty Suites S.A., derecho de petición, de envió por correo electrónico derecho de petición, cédula de ciudadanía del accionante y derecho de petición del 25 de abril de 2021(fl.s.22/62).

TRÁMITE Y RÉPLICA

La presente acción se admite en fecha del 09 de junio de este año, ordenándose la notificación a la entidad accionada, enterándolo que tenía el término de DOS (2) días para pronunciarse al respecto, e igualmente ordenando imprimirle el trámite establecido para esta clase de acciones.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

A folios 45/50, reposa la notificación a la entidad accionada, mediante correo electrónico. Notificada la acción de tutela conforme las previsiones de los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, se le concedió un término de DOS (02) días a la accionada para rendir los informes del caso. La entidad ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A., no dio respuesta al requerimiento que le hiciera el despacho.

La entidad accionada SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA a folios 63/87, da respuesta a la acción de tutela manifestando que:

“...una vez revisadas las bases de datos del sistema de Gestión Documental SOLIP, que continúe los trámites adelantados por esta Superintendencia, se encontró antecedente de reclamación relacionada con los hechos de la acción de tutela presentada por la sociedad NOVELTY SUITES S.E, radicada con el número 2021079701-000-000 del 12 de abril de 2021., que la accionante presentó ante esta Superintendencia copia del Derecho de petición que dirigió a la entidad financiera Banco Itaú, en el que solicitó:

“...Solicitamos revertir y reintegrar nuestro dinero, por haberse retractado la entidad financiera a destiempo y que adicionalmente, asumiendo su responsabilidad, se comunique con su proveedor para resuelvan el hecho y la situación anteriormente expuesta con implicaciones en materia tributaria.”

Atendiendo que lo pretendido no resultaba una petición directa a la SFC se le dio trámite de queja express.

:Requerimiento a la entidad vigilada: El 12 de abril de 2021 con oficio 2021079701-002-000, la SFC dio traslado al BANCO ITAU CORBANCA COLOMBIA S.A. de la reclamación formulada por la sociedad NOVELTY SUITES S.A.

En la miasma, se requirió a la entidad vigilada para que responda a la inconformidad recibido “por escrito directamente al solicitante, teniendo en cuenta para el efecto, el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, y los parámetros señalados en la Circular básica jurídica, expedida por esa entidad, de manera que s completa, clara precisa, comprensible, contener la solución o aclaración de los reclamado, y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las informaciones o conclusión sostenida por la administradora”. Para tales efectos, se dio plazo hasta el 19 de abril de 2021.

.Respuesta de la entidad vigilada: El 19 de abril de 2021, en acatamiento a las instrucciones impartidas, BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. envió, mediante comunicación 2021079701-006000, copia de respuesta suministrada a la sociedad quejosa en la cual se manifestó los siguiente:

“De acuerdo con el requerimiento en referencia, nos permitimos informar y remitir los siguientes documentos con el fin de atender la petición.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

.Avalúo realizado por la firma Moravain S.A.S el 16 de marzo de 2020 a las M.I .001-684197 Y 0012-684270..

. FACTURA N°:396 DE FECHA 20 DE MARZO DE 2020 emitida por MORAVAIN S.A.S.

. Estudio de títulos realizado por Fernando García herreros Abogados S.A.S el 19 de marzo de 2020 a las M.I.:001-684197 Y 001-684270.

Factura N°.704 de fecha 24 de marzo de 2020 emitida por Fernando García herreros Abogados S.A.S.

*Es importante mencionar que se realizó un reintegro el día 30 de marzo de 2020 por valor de \$90.000 a la cuenta corriente N°:101-***70-4 de titularidad de Novelty suites S.A., dada la facturación emitida por los proveedores la cual suman \$476.000 y \$320.001 para un valor de \$796.001 y el anticipo realizado por el cliente por valor \$886.000 dando así un excedente por valor total de \$90.000-*

Adicional es importante mencionar el concepto de anticipo hace referencia a una pre-liquidación de acuerdo a una estimación previa del valor comercial de los bienes, y de este anticipo se cancelaron las facturas a los proveedores y por tanto se reembolsa únicamente el excedente.

Remisión al consumidor financiero: El 11 de junio de 2021, con radicado 2021079 701-009, la SFC remitió al consumidor financiero comunicación en la que señaló: “Nos referimos a su comunicación radicada en esta entidad mediante la cual manifiesta su inconformidad con el proceso de solicitud de Leasing Habitacional que le acarreo el cobro de estudio de títulos y del que solicita reintegro ya que la solicitud del producto fue rechazada. Al respecto, hemos procedido a requerir al Defensor del Consumidor Financiero para que envíe sus comentarios ya que usted indica que no ha recibido atención en oportunidad de dicho despacho, al misma tiene un tiempo de 3 días hábiles y le debe ser remitida a su dirección. Es importante que le entidad vigilada deberá responder el día 19 de junio de 2021...” Es oportuno precisar que nuestro ordenamiento jurídico no regula un plazo para culminar el trámite de queja, dado que se trata de un proceso administrativo que requiere agotarse en varias etapas de pendiente de la complejidad del tema y del acervo probatorio necesario.

A folios 83/87 la entidad de SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO da respuesta a la acción de tutela y expuso:

“Una vez se tuvo en conocimiento de la acción de tutela se procedió a requerir información a la Dirección de Investigación de Protección de datos procesales y la Dirección de protección al Consumidor, quienes informaron que una vez revisado el sistema de trámites de la entidad NO se encontró petición alguna a nombre de la aquí demandante.

Por lo que precluidos todos los términos, sin otro que agotar, lo procedente es decidir de fondo, lo que se hará con fundamento en las siguientes,

CONSIDERACIONES

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si la entidad accionada respondió la petición interpuesta por la accionante.

Temas a tratar.

1. Alcance del derecho fundamental de petición.
2. caso en concreto.

1. Derecho fundamental de petición.

La constitución Política, en su artículo 23 consagro el derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas ante cualquier autoridad, por motivos de intereses general o particular y obtener una respuesta clara, concreta y precisa sobre lo solicitado.

El ejercicio de este derecho, permite que se hagan efectivos otros derechos de rango constitucional, en atención a que es un medio eficaz y eficiente de exigir del cumplimiento de los deberes de las diferentes autoridades.

El ejercicio de este derecho, se reglamentó con la ley 1755 de 2015, en el cual de señalaron los términos para dar respuesta, las remisiones por competencia cuando no es la persona que debe responder, las peticiones inconclusas entre otras. En cuanto a los términos para responder las peticiones se indicó:

“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.

(...)

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”. (Énfasis añadido).

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

Frente al derecho de petición, su finalidad y la forma de la respuesta, en sentencia T-206 de 2018, indico la corte constitucional:

9. 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”[24]. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones[25]: “(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”[26].

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas[27]. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente” [28]. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”[29]

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones [30]. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho [31]. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011.

Caso en concreto.

El apoderado de entidad accionante NOVELTY SUITES S.A., manifiesta le ha violado el derecho fundamental de petición, al no dar respuesta a la solicitud elevada el 12 DE ABRIL DE 2021 en el cual solicita el reconocimiento y pago – reembolso de los gastos asociados al estudio de títulos y avalúo del inmueble.

Frente a ello se tiene:

1. Se aportó solicitud de aclaración de dineros pendientes a la sociedad ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A del 12 de abril d 2021 (fls.6/7).
2. Solicitud de cumplimiento al derecho d petición N°.PQR-21-0209715 (Radicado Itaú Corpbanca Colombia S.A. a la Defensoría del Consumidor financiero. (fls.12/13).
3. Notificación de incumplimiento respuesta de derecho de petición Itaú Corpbanca Colombia S.A.(fls.14).

Observa el despacho que pese al requerimiento que hiciera la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA S.A, a ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A., (fls. 66), para que emita repuesta de fondo (fls. 66), a la petición que le hiciera el accionante de entregar *información cierta, suficiente y oportuna, bajo los parámetros señalados en la Circular básica jurídica* incluso la entidad no dio respuesta a la presente acción de tutela pese a que fue debidamente notificada por el Juzgado.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

En consecuencia de lo anterior, se **ORDENARA** a **ITAÚ CORPORACIÓN COLOMBIA S.A.**, que dentro del término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de esta providencia, resuelva de fondo, clara y precisa la petición formulada por el apoderado de la sociedad NOVELTY SUITES S.A. el apoderado dela sociedad NOVELTY SUITES S.A. con Nit N°.811.039.807-8 en el sentido de dar respuesta de fondo, clara y a la solicitud presentada el 12 de abril de 2021 y reiterada el 29 abril de 2021, si que esto implique acceder a sus solicitudes.

Se absuelve de las pretensiones de la presente acción de tutela a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR, toda vez que el ordenamiento jurídico no regula un plazo para culminar el trámite de queja, dado que se trata de un proceso administrativo que requiere agostarse en varias etapas, dependiendo de la complejidad del tema y el acervo probatorio necesario.

Esta sentencia se notificará a las partes conforme lo establece el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

Si la presente providencia no fuere impugnada dentro del término de TRES (03) días señalado en el artículo 31 del Decreto 2561 de 1991, por la Secretaría se enviarán las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Por lo expuesto, el **JUZGADO DIECISIETE LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por Mandato Constitucional,

FALLA:

PRIMERO. Se TUTELA el derecho de **PETICION, invocado** por el apoderado del sociedad NOVELTY SUITES S.A. con NIT.811.039.807-8 contra **ITAÚ CORPBANCA S.A., SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y DEFENSOR DEL CONSUMIDOR** según se explicó en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. Se ORDENA a la entidad a **ITAÚ CORPORACIÓN COLOMBIA S.A.**, que dentro del término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de esta providencia, resuelva de fondo, clara y precisa la petición formulada por el apoderado de la sociedad NOVELTY SUITES S.A. el apoderado dela sociedad NOVELTY SUITES S.A. con Nit N°.811.039.807-8 en el sentido de dar respuesta de fondo, clara y a la solicitud presentada el 12 de abril de 2021 y reiterada el 29 abril de 2021, si que esto implique acceder a sus solicitudes.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NOVELTY SUITES S.A.
ACCIONADO: ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. Y OTROS
RADICADO: 05001-31-05-017-2021-002 00

TERCERO. Se absuelven a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR, de conformidad con la parte motiva de la sentencia.

CUARTO. de esta decisión dará lugar a las sanciones disciplinarias y penales previstas en su orden en los artículos 27 y 52 del citado decreto.

QUINTO. Si la presente providencia no fuere impugnada dentro del término de TRES (03) días señalado en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991, por la secretaria se enviarán diligencias a la corte constitucional para su eventual revisión.

SEXTO. ARCHIVAR definitivamente una vez devuelto sin haber sido objetado de revisión, previa desanotación del registro.

SEPTIMO. NOTIFIQUESE como queda establecido en las motivaciones.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



GIMENA MARCELA LOPERA RESTREPO

JUEZ

Firmado Por:

GIMENA MARCELA LOPERA RESTREPO

JUEZ CIRCUITO

JUZGADO 017 LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

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:

10d405708efa844d41b96effebefd10b6fea3d2105d17a69da5ebb47ed553253

Documento generado en 23/06/2021 08:09:15 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>