

JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL

Tenjo, Cundinamarca, trece de noviembre del año dos mil veinte.

Se procede a decidir la **ACCIÓN DE TUTELA** instaurada por el señor **JUAN SEBASTIAN JIMENEZ MORENO** contra la sociedad **BANCOLOMBIA S.A.**

I. ANTECEDENTES:

El demandante formula acción de tutela a efecto de que se le ampare su derecho fundamental de petición el que considera vulnerado por la falta de respuesta a las diferentes peticiones que ha presentado para obtener alivios o beneficios con motivo de la pandemia coronavirus COVID 19.

1. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN.

1.1. Entre junio y septiembre de 2020 el demandante radicó diversos derechos de petición a la entidad financiera demandada con la finalidad de obtener un alivio financiero dada la situación originada en la pandemia ocasionada por el SARS COV 2 a raíz de la cual se encuentra cesante;

1.2. A pesar de haber informado en reiteradas veces su situación económica no ha recibido ninguna respuesta de la accionada ni le ha brindado ayudas ni alternativas para el pago de sus obligaciones y productos financieros y por el contrario la entidad procede a decirle dineros de su cuenta personal generando agresión a sus derechos fundamentales;

1.3. En el mes de octubre del presente año la accionada inicia el cobro procediendo a contactarlo por diferentes medios de comunicación de manera abusiva para cobrarle y perturbar su salud mental y la de su familia;

1.4. La demandada inicia un juego de palabras, programa citas de contacto y no cumple con lo acordado lo que resulta en citas falsas y nunca se comunican y la única respuesta que dan con certeza y bajo amenaza es que ante la cesación de pago iniciarán proceso jurídico por el incumplimiento en el pago de las obligaciones.

2. TRAMITE ADELANTADO.

Recibida la demanda por competencia, el seis de noviembre se admitió y se ordenó oficiar a la accionada con el fin de verificar los antecedentes del asunto.

3. INTERVENCIÓN DE LA DEMANDADA.

La accionada no presentó la información solicitada ni hizo uso de su derecho de defensa.

4. PRUEBAS RELEVANTES ALLEGADAS AL EXPEDIENTE.

4.1. Petición radicada el 11 de junio de 2020 en la que se solicita el aplazamiento de los pagos de cinco préstamos con números 3450086421, 3450086682, 34581007535, 34581007691 y 34581007840 y revisar una posible negociación de la deuda.

4.2. Petición radicada el 04 de agosto de 2020 en la que solicita respuesta de la solicitud del 10 de junio, el congelamiento de los préstamos hasta el diciembre de 2020 y la negociación de las obligaciones.

4.3. Petición del 22 de septiembre de 2020 en la que pide se le respondan las solicitudes del 11 de junio y 4 de agosto, se congelen sus préstamos y se negocien las obligaciones.

4.4. Petición del 15 de octubre de 2020 donde solicita se congelen los préstamos hasta el año 2021 y la negociaciones de las obligaciones.

Vistos los antecedentes que preceden, es del caso entrar a decidir, para lo cual ha de tenerse en cuenta las siguientes,

II. CONSIDERACIONES.

La tutela es una acción de carácter extraordinario a la que tiene acceso cualquier persona, sin ningún distingo o calidad con la condición de ser la titular del derecho fundamental alegado como violado, ante una conducta de acción u omisión de autoridad o particular que vulnera o amenaza un derecho fundamental individual.

1. PROBLEMA JURIDICO.

Se trata de establecer si se encuentra vulnerado el derecho al debido proceso del demandante con la falta de respuesta a sus peticiones.

Para ello inicialmente se examinarán las reglas establecidas en la jurisprudencia constitucional para la protección del derecho de petición y

seguidamente se analizará si la sociedad accionada ha vulnerado el derecho fundamental del demandante.

2. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION.

El derecho de petición se encuentra contemplado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición consagrando que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Mediante este derecho es posible solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

En cuanto a los términos para resolver una petición, el artículo 14 señala que salvo norma especial, toda petición debe resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción, pero si se trata de peticiones de documentos y de información deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; no obstante señala la ley que cuando no resulte posible resolver la petición dentro del plazo legal la autoridad tiene que informar esa situación al peticionario, antes del vencimiento del término, expresando el motivo de la demora y el plazo en el cual resolverá o dará la respuesta; empero si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, deberá informarlo de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para atender las peticiones fueron modificados con la expedición del Decreto 491 de 2020 que en su artículo 5 señaló: *“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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”, en Colombia con el objeto de prevenir y controlar la propagación de la epidemia de coronavirus COVID-19 el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID 19 en todo el territorio nacional, prorrogada mediante la Resolución 844 hasta el 31 de agosto y con la Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2020.

La jurisprudencia constitucional ha sido consistente en señalar que los parámetros básicos para la procedencia del derecho de petición, son los siguientes:

“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.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

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 ordena 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.*¹

Así la respuesta a la petición debe cumplir, en concreto, los siguientes requisitos: *“i) una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; ii) es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y iii) es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.*”²

Entonces en la invocación al derecho de petición lo que se debe analizar es si la petición hecha fue oportuna y debidamente contestada dado que el derecho de petición no obliga a que deba ser resuelta favorablemente pues ello corresponde definirlo a la entidad o persona a quien se le dirige la solicitud, es decir que la respuesta no necesariamente será acceder a las pretensiones que se le hacen, luego el derecho se satisface cuando se le da respuesta de fondo a la petición³; así lo reiteró la Corte señalando lo siguiente: *“Es importante resaltar que obtener una respuesta efectiva al requerimiento presentado ante la entidad o el particular, no implica que la misma sea favorable a sus intereses, en otras palabras, “la respuesta no implica aceptación de lo solicitado (...).”*

3. ANALISIS DEL CASO CONCRETO.

¹ T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero

² Sentencias T-587 de 2006 y T-682 de 2017.

³ T-154 de 2017.

En el presente asunto se encuentra probado que el accionante ha radicado ante la demandada cuatro peticiones, la primera el 11 de junio, la segunda el 4 de agosto, la tercera el 22 de septiembre y la cuarta el 15 de octubre de 2020, todas dirigidas al congelamiento de los préstamos identificados con los números 3450086421, 3450086682, 34581007535, 34581007691 y 34581007840 y examinar una posible negociación de las obligaciones.

Del examen al contenido de la petición radicada el 15 de octubre se establece que, según lo expresado por el señor **JUAN SEBASTIAN JIMENEZ MORENO**, el 13 de octubre recibió una llamada de una funcionaria de **BANCOLOMBIA** brindándole en relación a sus peticiones la siguiente información: *“Opción A – congelamiento de los préstamos ya mencionados en este derecho de petición (durante 4 meses.) Opción B. aplazamiento de los préstamos también ya mencionados (durante 6 meses) y durante este periodo, SOLO PAGAR LOS INTERESES QUE SE HAN ACUMULADO ESTE TIEMPO....”*, sin embargo que a partir del 14 de octubre inician los mensajes de cobro de las obligaciones, información que lleva a este juzgado a deducir que la respuesta brindada a través de ese canal no resulta congruente con lo pedido desde el 11 de junio porque si en principio le permitió al demandante conocer el criterio de la entidad frente a sus pretensiones luego, al siguiente día, con las actividades de cobro de manera incongruente con lo ofrecido nuevamente lo coloca en la primera etapa esto es sin una respuesta seria, clara y precisa en relación a si se acepta o no el congelamiento de los préstamos o si es procedente o no una eventual negociación de sus obligaciones.

En estas condiciones se considera que como el derecho constitucional fundamental de petición del demandante se encuentra vulnerado ya que los diferentes canales utilizados por la entidad bancaria no le han permitido tener certeza sobre cuál es la posición que tiene frente a sus pretensiones dirigidas a obtener el congelamiento de los préstamos identificados con los números 3450086421, 3450086682, 34581007535, 34581007691 y 34581007840 y a examinar una posible negociación de las obligaciones en consecuencia la tutela debe prosperar.

Por lo expuesto, el **JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE TENJO** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO. CONCEDER LA TUTELA protegiéndose el derecho de petición del señor **JUAN SEBASTIAN JIMENEZ MORENO**.

SEGUNDO. ORDENASE al representante legal de la sociedad **BANCOLOMBIA S.A.** que dentro del término de cuarenta y ocho (48)

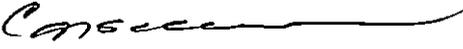
horas siguientes a su notificación, si aún no lo ha hecho, entregue al demandante por correo electrónico una respuesta a las peticiones radicadas el 11 de junio, 4 de agosto y 22 de septiembre en las que se pide el congelamiento de los préstamos identificados con los números 3450086421, 3450086682, 34581007535, 34581007691 y 34581007840 y el examen de una posible negociación de esas obligaciones.

TERCERO. Notifíquese lo aquí dispuesto a las partes accionante y accionada, en la forma establecida en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO. En caso de no ser impugnado el presente fallo remítase la actuación a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión. Líbrese comedido oficio.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE

La Juez,


CONSUELO DEL P. DIAZ ROBLES