Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 7 de junio de 2022

Acción de Tutela N° 2022-00378 de MAURICIO RODRÍGUEZ VILLABONA contra el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Armando Rodríguez Villabona como apoderado judicial de Mauricio Rodríguez Villabona contra el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos de la acción de tutela

Señaló el apoderado judicial del señor Mauricio Rodríguez Villabona, que su prohijado fue víctima suplantación, pues, asegura que fueron adquiridas unas obligaciones financieras con el Banco de Bogotá a su nombre, las cuales nunca solicitó.

Adujo que el 16 de marzo de 2022, a través del correo electrónico publicado en la página web del Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, su representado elevó una petición; no obstante, señaló que a la fecha de radicación de la acción de tutela la encartada no le había dado una respuesta.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada dar respuesta a la petición radicada el 16 de marzo de 2022.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 25 de mayo del 2022, por lo que se libraron comunicaciones a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Así mismo, se requirió al apoderado judicial del accionante, para que allegara la trazabilidad del mensaje de datos, a través del cual le fue conferido el poder para actuar en la presente acción de tutela; requerimiento que fue atendido en memorial de 25 de mayo de 2022.

Informes recibidos

El Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá señaló que verificó su sistema de información, sin que pudiera detectar la petición elevada por el accionante; no obstante, aseguró que le dio trámite a la solicitud, pero, bajo los términos del Decreto 2555 de 2010.

Indicó que, mediante comunicación de 26 de mayo de 2022, enviada a los correos electrónicos *mrvillabona@hotmail.com* y *arovivi@hotmail.com* informó la aceptación de la solicitud elevada por el

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 283 35 00 - Whatsapp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

actor y conforme el procedimiento que regula la queja, remitió al Banco de Bogotá la solicitud elevada, para que rindiera las explicaciones del caso.

Adujo que el Banco de Bogotá cuenta con 8 días hábiles para dar respuesta, los cuales se vencen el 8 de junio de 2022, de ahí que, una vez reciba una respuesta, procederá a evaluarla y revisarla, para posteriormente emitir un concepto dentro de los 8 días hábiles siguientes.

Señaló que no ha vulnerado los derechos fundamentales de Mauricio Rodríguez Villabona y, en consecuencia, solicitó que se nieguen las pretensiones de la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

Sobre la legitimidad en la causa, valga precisar que como lo indicó la Corte Constitucional en la sentencia T-385/13, cualquier persona puede acudir a la acción de tutela como mecanismo de protección de sus derechos fundamentales, sin importar que se trate de una persona natural o jurídica. Así concluyó *"En este orden de ideas, no solo son titulares de derechos fundamentales las personas naturales, sino también las personas jurídicas, por dos diferentes vías: directa o indirectamente. Es decir, las personas jurídicas, indirectamente son titulares de derechos fundamentales porque al proteger a estas, se está protegiendo a una o varias personas naturales"*.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general **o particular**, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: *(i)* en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *(ii)* en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo

solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión;* y *(iii)* en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del *"el derecho a lo pedido"*, que se emplea con el fin de destacar que "*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal." (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).*

En los artículos 2.34.2.1.1. y siguientes del Decreto 2555 de 2010, se reglamenta el procedimiento aplicable para tramitar una **queja o reclamo contra una entidad vigilada por el defensor del consumidor financiero**, el alcance y publicación de las decisiones y el efecto de la función de asesoría. En los eventos en los cuales el defensor del consumidor sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del Decreto 2281 de 2010, deberá observar, para su trámite:

Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y al ente financiero ante el cual se encuentra adscrito, dentro de los 3 días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos del ente financiero, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte del ente vigilado o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la institución financiera o el consumidor deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los 8 días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información.

Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres 3 días hábiles. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de 8 días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a 8 días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6º del artículo 2.34.2.1.5. y siguientes del Decreto 2555 de 2010.

La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de 8 días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2º del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8º de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Caso concreto

En el presente caso, el accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada dar respuesta a la petición radicada el 16 de marzo de 2022.

Para sustentar sus pedimentos, allegó copia[1] de una solicitud remitida el 16 de marzo de 2022 al correo electrónico *defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co*[2] mediante el cual peticionó la cancelación de unos productos financieros adquiridos fraudulentamente, la notificación a Datacredito, el reporte del procedimiento llevado a cabo para la apertura de los productos, los nombres de los empleados que intervinieron y la copia de los documentos con los cuales se realizó la adquisición de estos.

Ahora bien, la accionada fundamenta su defensa en que la solicitud realizada por el actor corresponde a un trámite de queja reglado en el Decreto 2555 de 2010, frente al cual debe seguirse un procedimiento especifico que cumplió dándole traslado al Banco de Bogotá, ente que deberá responder en un plazo de 8 días hábiles que se cumplen el 8 de junio de 2022, para que posteriormente pueda emitir un concepto definitivo.

Frente al punto, considera el Despacho que acertó el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá al señalar que en el presente caso no nos encontramos ante la figura del derecho de petición, pues, la naturaleza de la solicitud corresponde específicamente a la de una queja, pues, el reclamo adelantado por el accionante se enmarca dentro de una actuación surtida por el Banco de Bogotá como

[1] Ver archivo 1 Folios 9 a 11
[2]er archivo 1 Folio 12

sociedad vigilada por el Defensor del Consumidor Financiero, en el trámite de apertura de unos productos crediticios presuntamente adquiridos de forma fraudulenta, misma que no se rige por las reglas del derecho de petición.

Así entonces, no se equivocó al someter la denuncia del demandante a las reglas del procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte de los defensores del consumidor financiero que se encuentra reglado por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

Bajo ese entendido, en los trámites de quejas y reclamos por hechos actuaciones surtidas en entidades financieras, se tienen procedimientos legales que se deben sujetar a los términos y etapas procesales previstos para tal efecto y no a las normas generales del derecho de petición.

En el caso objeto de estudio la entidad encartada señaló que el día 26 de mayo de 2022, siguiendo el procedimiento legal correspondiente, puso en conocimiento del Banco de Bogotá la queja elevada por el actor, a efecto de que la entidad financiera en un plazo de 8 días hábiles se pronuncie acerca de las circunstancias de hecho manifestadas por el señor Mauricio Rodríguez Villabona.

La anterior determinación se comunicó el 26 de mayo de 2022, vía correo electrónico, mediante mensaje de datos enviado al buzón de entrada *mrvillabona@hotmail.com* y *arovivi@hotmail.com* que corresponde a la dirección electrónica de notificaciones informada por la parte actora en el escrito de tutela.

El anterior contexto pone en evidencia que la parte pasiva promovió la gestión que acorde con el procedimiento de queja debía realizarse, motivo por el cual, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado, pues, se reitera, a la solicitud de la actora se le imprimió el trámite legal correspondiente y de ello se le puso al tanto.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o *"caería en el vacío"* y que se materializa a través de tres circunstancias como el daño consumado, la situación sobreviniente y el hecho superado, que fue definido así:

> *3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.*

De acuerdo con lo expuesto y como quiera que la vulneración sobre la cual pudiera recaer la decisión del fallo de tutela desapareció perdiéndose la esencia de la protección reclamada por vía constitucional, este Despacho declarará la carencia actual del objeto por hecho superado.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO respecto de la acción de tutela instaurada por **Mauricio Rodríguez Villabona** identificado con c.c. 79.522.128 contra el **Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá,** acorde con lo aquí considerado.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **44a17f1d6aade28e3c653e64c505d76043646a3fb65d73f17838c8e1b7172124**
Documento generado en 07/06/2022 10:20:54 AM

Calle 12 C No. 7-36, piso 8º Edificio Nemqueteba
Teléfono 283 35 00 - Whatsapp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica