



JUZGADO VEINTISÉIS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dos (2) de octubre de dos mil veinte (2020).

Acción de Tutela No. 2020-00489. Sentencia de Primera Instancia

Accionante: Walter Arango Henao

Accionada: Banco Davivienda

Surtido el trámite de rigor, siendo competente esta sede judicial para conocer de la presente acción pública, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991, en concordancia con los Decretos 1382 de 2000, 1834 de 2015 y 1983 de 2017 procede el Juzgado a decidir la acción de tutela de la referencia.

Antecedentes

1. El señor **Walter Arango Henao** presentó acción constitucional conforme lo reglado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia contra el **Banco Davivienda S.A.**, por la supuesta vulneración de su derecho fundamental de petición, que consideró vulnerado por aquella, en la medida en que se ha abstenido de resolver la solicitud que le formuló el 24 de julio de 2020, mediante el cual pidió que (i) se revise y envíe una certificación a las centrales de riesgo para el restablecimiento de su vida comercial y buen nombre, de modo que no se deje huella de la deuda de un servicio que nunca adquirió, y (ii) se le entregue copia del contrato por medio del cual adquirió el servicio en mención y sus correspondientes soportes.

2. Admitida la acción el 21 de septiembre pasado, se dispuso la notificación de la accionada, quien contestó que mediante comunicación del 14 de agosto de 2020 dio respuesta a la reclamación del accionante, de manera completa, clara, precisa, congruente y de fondo, la que fue enviada el mismo día.

3. Por auto de 30 de septiembre de 2020, se dispuso la vinculación de **Sistemcobro S.A.**, **Systemgroup S.A.S.** y **Serlefin S.A.** para que se pronuncien sobre los hechos y ejercieran su derecho de defensa, sin embargo, guardaron silencio, pese a notificárseles en debida forma.

4. Verificado lo anterior, procede el Despacho a entrar a resolver la presente acción constitucional, previas las siguientes,

Consideraciones

1. En el presente asunto, corresponde determinar si el **Banco Davivienda S.A.** se encuentra vulnerando el derecho fundamental de petición del señor **Arango**, al supuestamente abstenerse de resolver la reclamación que le radicó el 24 de julio pasado, mediante la cual pidió que (i) se revise y envíe una certificación a las centrales de riesgo para el restablecimiento de su vida comercial y buen nombre, de modo que no se deje huella de la deuda de un servicio que nunca adquirió, y (ii) se le entregue copia del contrato por medio del cual adquirió el servicio en mención y sus correspondientes soportes.

2. Para resolver tal situación, memórese, en lo atinente al derecho fundamental de petición, que el mismo se encuentra contemplado como una garantía fundamental a la luz del artículo 23 de la Carta Política, el cual reza que “...*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales...*”, precepto cuyo núcleo esencial acorde a la jurisprudencia constitucional “*radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada...*”¹, de allí que la efectividad del derecho fundamental de petición implica el derecho de toda persona a presentar solicitudes ante las autoridades correspondientes y a recibir una respuesta oportuna, es decir, dentro del término legal establecido; así como el derecho a que dicha respuesta sea de fondo, lo que significa que la misma debe ser suficiente, efectiva y congruente respecto de las pretensiones formuladas.

Adicionalmente, la Corte Constitucional ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, se presentan 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*” (se resalta)².

Ahora bien, la Ley 1755 de 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*”, reglamenta en su capítulo III este derecho para el caso de **particulares que no actúan como autoridad**, estableciendo en su artículo 32 que “*Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título (reglas generales del Derecho de petición ante autoridades)*”.

En este orden, es claro que, a la accionada, en su calidad de particular, le corresponde responder las reclamaciones que los usuarios les presentan, no sólo porque así lo prevé la norma en cuestión, sino por el grado de indefensión en que se encuentran aquellos con relación a la primera, quien, ello es medular, no ejerce cualquier función de poco monta, sino la de recaudación de dineros de terceros.

3. Pues bien, en el caso de marras, lo primero que debe ponerse de presente es que si bien es cierto, la parte accionante guardó silencio tras ser requerida para que acreditara la radicación de la petición de cuya falta de respuesta se duele, en la medida en que no la aportó junto con el escrito de tutela, no es menos cierto que el Banco accionado no desmintió la existencia de la mentada reclamación; por el contrario,

¹ En Sentencia T-249 de 2001, (MP. José Gregorio Hernández Galindo) expuso “(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible(...); (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares(...); (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición (...) pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa (...); (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; (...) y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.

² T-332/15.

argumentó haber dado respuesta a la misma, incluso desde el mes de agosto pasado. De ahí que sea posible afirmar la existencia de la petición objeto de la solicitud de amparo, en los términos y con el objetivo referido por el accionante.

4. Ahora bien. ¿Contestó y notificó el Banco accionado la solicitud del señor Arango?

Según las pruebas obrantes en el expediente, específicamente la respuesta aportada por el Banco, es posible afirmar que la referida respuesta sí fue emitida, el 14 de agosto de 2020, en la cual se informa la adquisición de 2 tarjetas de crédito terminadas en 1890 y 0458, con mora que generó castigo; se informó también, que el Banco cedió dichos productos a la casa de cobranzas Sistemcobro desde octubre de 2014, y que quien reportó la información ante centrales de riesgo fue Systemgroup S.A.S. En ese sentido, no tiene injerencia en las políticas de cesión que manejan las casas de cobranzas, por lo que cualquier tipo de solicitud, trámite o consulta debe dirigirse a las mencionadas (véanse los anexos aportados por la accionada).

No obstante lo anterior, lo cierto es que no se aportó constancia alguna de notificación de esa respuesta, dirigida y efectivamente entregada al señor Arango en la dirección física que se anuncia en dicha contestación (Cra 98 No. 23 G-10 oficina 301 de Bogotá), lo que inmediatamente pone en evidencia la vulneración del derecho de petición de aquel, en la medida en que el núcleo esencial de dicha prerrogativa constitucional no se concreta únicamente en emitir una respuesta de fondo, sino también en comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones.

Recuérdese lo que sobre ese respecto ha manifestado la Corte Constitucional:

“[el] 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 derecho³. 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”⁴.”⁵

5. En este orden de ideas, habrá de concederse el amparo deprecado, para ordenarle al Banco Davivienda que le notifique al peticionario la respuesta que emitió el 14 de agosto de 2020, a la dirección enunciada en la presente acción.

Con sustento en lo expuesto, el **Juzgado Veintiséis (26) Civil Municipal de Bogotá, D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve

Primero. Conceder el amparo solicitado por el señor **Walter Arango Henao**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

³ Sentencia T-430 de 2017.

⁴ Esta regla se encuentra enunciada en las sentencias T-249/01, T-1006/01, T-565/01 y T-466/04, entre otras.

⁵ Sentencia T-206 de 2018.

Segundo. Ordenar al **Banco Davivienda S.A.**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se le haga, notifique al señor Arango la respuesta que emitió el 14 de agosto de 2020 con ocasión de la reclamación de 24 de julio anterior, a la dirección enunciada en la presente acción.

Tercero. Notificar esta decisión a los interesados por el medio más expedito.

Cuarto. Enviar la presente acción, en caso de no ser impugnada, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. J. Ávila Paz', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

MARÍA JOSÉ ÁVILA PAZ

Juez

M.A.P.