

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., tres (3) de agosto de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-00675-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por JOAN SEBASTIAN CASTRO BEJARANO en contra de BANCO FALABELLA S.A.

I. ANTECEDENTES

1.- Pretensiones:

El accionante reclama la protección constitucional al derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada, ante la falta respuesta a la solicitud elevada el pasado 12 de junio de 2021, en consecuencia, solicita se ordene a la convocada brindar la contestación requerida.

2.- Fundamentos fácticos:

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

1.- El 20 de mayo de 2021, se dirigió a la sucursal del Banco Falabella a cancelar la obligación correspondiente al pago de la tarjeta de crédito de la que es titular, el cual se hizo en efectivo el 20 de mayo conforme se evidencia en el anexo.

2.- Sin embargo, el 6 de junio de 2021 llegó a su correo electrónico el extracto de la tarjeta de crédito, y en el mismo se generó un cobro por el valor del extracto del mes anterior –anexo 3-.

3.- En virtud a lo anterior, solicitó información vía WhatsApp a la accionada – adjunta conversación- sobre lo sucedido en reiteradas ocasiones, recibiendo respuestas, tales como, que el pago fue reversado, en otra ocasión que el cheque fue devuelto, empero afirma que el pago alegado se realizó en dinero en efectivo, por lo que procedió a remitir nuevamente la constancia del pago realizado – efectivo-.

4.- Señaló que, cada vez que se comunica con la accionada, se asigna un nuevo radicado a su pedimento, adicionalmente pese a que le ha sido señalado un plazo de cinco (5) días para emitir respuesta a su inquietud, esto no ha sucedido.

5.- El 9 de julio del año en curso, recibió correo electrónico a través del cual le fue llegado el extracto bancario con aviso de cobranza en el que además se le sigue cobrando lo que aduce no deber, lo cual refiere se evidencia en la transacción denominada “PAGO SIN PAG \$308.000” –anexo 7-

6.- Cada vez que, se comunica con la accionada le asignan un nuevo radicado, y consecuentemente se aplaza el término en el que se brindará respuesta a su pedimento, sin que hasta el momento haya recibido contestación de fondo, actuar con el cual considera está siendo vulnerado su derecho fundamental de petición.

II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a la entidad encausada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- BANCO FALABELLA, a través de su apoderada aceptó como cierto el hecho de la petición elevada el pasado 12 de junio de 2021, por el aquí accionante, sin embargo, señaló que cada vez que se interactúa con un cliente, es asignado un radicado nuevo, no obstante, ello no quiere decir que se realice un cambio de radicado, ni de términos.

Indicó que BANCO FALABELLA S.A., dio alcance a la respuesta emitida con relación al radicado 2477864, al correo electrónico sebastiancastro1030@gmail.com, informándole que en razón al agotamiento de unos procesos internos, no ha sido finalizado el proceso de ajuste del pago materia de reclamación, ofreciendo disculpas e informándole que en 5 días hábiles emitirán respuesta definitiva respecto a la aplicación del pago, por ende, consideran que no persiste la vulneración al derecho de petición del accionante – adjunta pantallazo y copia de la respuesta brindada-.

Por lo anterior, considera se configura un hecho superado y en consecuencia solicita se declare su improcedencia.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver, se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición del accionante, por la presunta omisión de la encartada, al no brindar respuesta de forma oportuna a los pedimentos elevados el 12 de junio de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

1.- La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2.- El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma”¹ (Subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

3.- Con relación al término para resolver las peticiones, la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno”* (Sentencia C-007 de 2017).

4.- Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por cuenta de la pandemia del virus Covid- 19 y en tanto el término antes descrito resultaba insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes 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.” (Subrayado fuera de texto)

5.- Descendiendo al caso puesto a consideración, una vez examinadas las pruebas obrantes en el plenario, se advierte la vulneración en que ha incurrido la entidad encartada, al no dar respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición elevado el 12 de junio del año en curso.

En efecto, se observa que, en la referida data, el aquí accionante, vía correo electrónico elevó ante BANCO FALABELLA S.A., derecho de petición a través del cual manifestó su inconformidad con relación al cobro incluido en el extracto del mes de junio sobre una suma que alega no deber correspondiente al extracto del mes de mayo de 2021, indicando que la misma ya fue cancelada y para ello cuenta con el comprante de transacción pago en efectivo por valor de \$297.400 – adjunta fotografía transacción, extracto tarjeta de crédito mes de mayo de 2021, asimismo copia del extracto correspondiente al mes de junio de la presente anualidad-

En igual sentido, obra constancia del correo emitido por la accionada de fecha 12 de junio de 2021, a través del cual informa al petente que, da acuse de recibo al reclamo número **02477864 del día 12 de junio de 2021 del producto de la tarjeta de crédito, indicando además que la fecha máxima en que se dará respuesta es el 18 de junio de 2021**, iniciando el análisis del reclamo e informando la respuesta por esa misma vía.

Sin embargo, la accionada BANCO FALABELLA S.A., con el escrito mediante el cual dio contestación a la acción de tutela, aportó como anexo, constancia de la respuesta emitida el **29 de julio de 2021** dirigida al accionante, en cuyo asunto refiere **da alcance a la respuesta emitida con relación al radicado No. 02477864** señalando:

*“Efectuada la revisión de su requerimiento, le informamos que se procedió a realizar validación con el área encargada, la cual solicito el agotamiento de varios procedimientos internos con el fin de realizar la correcta aplicación del pago objeto de reclamación, **dado que se detectaron inconsistencias que han impedido emitir respuesta definitiva sobre el asunto, las cuales, se están resolviendo al interior del Banco, por lo tanto, en el transcurso de 5 días hábiles se emitirá respuesta indicando la solución a su solicitud.***

De nuevo, lamentamos los inconvenientes que se pudieron presentar por dicha situación y agradecemos habernos permitido conocer esta situación, con la que podemos identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos, confirmando adicionalmente que Banco Falabella S.A., realizó las respectivas retroalimentaciones y ajustes en los procesos que generaron esta situación.” (Énfasis añadido)

6.- Con fundamento en lo anterior, es dable concluir sin asomo de duda que, el interesado no ha obtenido respuesta a su petición, pues han transcurrido más de treinta (30) días entre la fecha de radicación de la solicitud (12 de junio de 2021) y la presentación de la acción de tutela (23 de julio de 2021)¹ excediéndose la entidad accionada en los términos regulados por la doctrina constitucional.

De ahí y probado como se encuentra el desconocimiento del derecho de petición al accionante por parte del ente accionado y verificados los hechos expuestos en el libelo introductorio de acuerdo a la jurisprudencia constitucional, se tutelará el derecho citado.

7.- Teniendo en cuenta lo anterior y a fin de amparar la garantía constitucional impetrada, se concederá la presente acción de tutela ordenando a la accionada que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas desde la fecha de recibo de la respectiva comunicación, resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente, la petición presentada el día 12 de junio de 2021, en los términos ahí solicitados, independientemente que la respuesta sea positiva o no a los intereses del peticionario y proceda a notificarla a la dirección indicada por éste como de notificaciones en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecinueve 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 al derecho fundamental de petición del señor JOAN SEBASTIAN CASTRO BEJARANO de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO.- ORDENAR a BANCO FALABELLA S.A. que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta sobre la petición presentada el 12 de junio de 2021, de forma clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa y acredite su envío a la dirección de notificaciones del accionante.

TERCERO.- NOTIFICAR a los extremos procesales la presente determinación por el medio más expedito.

CUARTO.- Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

Comuníquese y Cúmplase

IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ

¹ Acta de reparto de fecha 23 de julio de 2021.

Firmado Por:

**Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Civil 019
Juzgado Municipal
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: **5cb415043ad551193b51f7a4026a097d76883314639370f9eb4026ce772a55ee**

Documento generado en 03/08/2021 03:41:56 PM