



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá**

Enero veintinueve (29) de dos mil veinte (2020)

1.- Morely Rubio Londoño, identificada con cédula número 52.075.042, presentó acción de tutela contra Multibanca Colpatria S.A., por considerar que ésta ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

Manifestó que a favor de la accionada suscribió pagaré para la entrega de una tarjeta de crédito, con la promesa que recibiría el 20% en la primera compra que realizara con aquella en las tiendas de Metro o Jumbo de Bogotá.

Que al haber procedido de conformidad nunca se efectuó el descuento prometido, razón por la cual el 13 de diciembre de 2019, presentó acción de tutela por violación del artículo 23 de la constitución política, la cual permitió el respectivo descuento a través de un bono y ordenando el pago de la obligación pertinente.

Que una vez pagó la deuda solicitó la cancelación de la tarjeta de crédito, situación que no fue posible debido a que cobraron intereses de mora, cuota de manejo y otros conceptos.

Así el 27 de diciembre de 2019, presentó ante la accionada reclamación número 7093824 a través de la línea servicio al cliente, solicitando el ajuste pertinente para la exoneración de los cobros de intereses, comisiones, cuota de manejo y otros.

Pese a que el término para dar respuesta se encuentra vencido, la encartada no se ha ocupado de su solicitud.

En tal sentido, pretende el amparo de su derecho fundamental, para que se ordene a la accionada resolver su pedimento.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto del 17 de enero de la presente anualidad (folio 17), y el 27 siguiente se ordenó la vinculación de Cencosud S.A.

2.1. Multibanca Colpatria S.A., manifestó que efectivamente por el canal virtual del Banco, la accionante allegó la petición que adujo como no respondida, razón por la cual el 24 de enero de 2020, emitió su respuesta la cual notificó en las direcciones reportadas para tal efecto.

Razones por las cuales imploró la negación de la acción constitucional por hecho superado.

2.2. Cencosud S.A., Indicó que no le constan los hechos relacionados con otras entidades, razón por la cual solicitó su desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva.

### 3. Consideraciones.

3.1 El artículo 29 de la Constitución Política de Colombia prescribe:

*"El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.*

*Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio".*

Bajo este postulado es claro que, para que el debido proceso pueda entenderse desconocido y vulnerado, y en consecuencia se abra paso al presente instrumento tutelar respecto de las actuaciones judiciales o administrativas, es necesario que se demuestre un verdadero y grave quebrantamiento de las garantías constitucionales merced a indiscutible violación de la normatividad aplicable al juicio o trámite materia de examen.

3.2. En relación al derecho de petición que exige el accionante sea protegido, con apoyo en lo dispuesto por

el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante 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"*.

A ese respecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber:

*"a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución"*<sup>1</sup>.

En este orden de ideas, la satisfacción plena del derecho de petición que se conjuga con la respuesta de fondo, es que la respuesta tenga un pronunciamiento a cada uno de los puntos expresados por el petente, sin querer ello significar que deba atenderse de manera positiva, sino que el actor tenga una contestación completamente satisfactoria frente a lo que es de su interés. Lo que permite inferir que de efectuarse pronunciamientos parciales, frente a los puntos que no efectuó manifestación, se estaría trasgrediendo el precitado derecho fundamental.

De otra parte, la razón de ser de las respuestas a dichas peticiones es que sean comunicadas al peticionario en los términos legales correspondientes, no es sólo la de conocer el contenido mismo de la

<sup>1</sup>Corte Constitucional. Sentencia T-464 de 1992. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso.

#### 4. Caso concreto.

El objeto del presente estudio consiste en establecer si **Multibanca Colpatria S.A.**, ha vulnerado el derecho fundamental invocado por **Morely Rubio Londoño**.

Así, verificados los argumentos y documentos allegados por las partes, se observa que la presente acción tiene ánimo de prosperar al considerar que, si bien la entidad encartada con ocasión al presente trámite contestó el requerimiento realizado por esta autoridad, aportando copia de la respuesta PQR:7192574 del 24 de enero de 2020 (folio 41 a 43), emitida para la accionante con ocasión al derecho de petición objeto de tutela, lo cierto es que pese haberse indicado remitir dicha información al correo electrónico [morelyrubio2019@gmail.com](mailto:morelyrubio2019@gmail.com) y carrera 4 número 24-37 oficina 2203 Conjunto Torres Blancas de Bogotá, no existe prueba de recibido, y la accionante en comunicación entablada con aquella, negó tal hecho (folio 51).

En este punto es importante tener presente que la Corte Constitucional ha señalado que debe existir una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con la solicitud; situación que al ser verificada con la contestación allegada, se puede establecer en tal sentido (folio 41), por ende, cumple con este requisito básico del derecho de petición.

Sin embargo, en cuanto a que la decisión haya sido efectivamente notificada a la peticionaria, existe prueba del envío mas no del recibido de la respuesta al derecho de petición, por lo que ante tal carencia, es falsedad afirmar que **Morely Rubio Londoño**, a la fecha de emisión del presente fallo, conoció la contestación a su solicitud, en los términos que ha señalado la jurisprudencia citada.

La entidad encartada deberá tener en cuenta que no basta con proferir respuesta a esta judicatura, sino que además debe ponerse en conocimiento a la peticionaria, tal y como lo ha señalado la Corte Constitucional "la falta de una efectiva comunicación a la peticionaria, vulnera su derecho fundamental de petición, que como se

dijo, no se reduce únicamente a que la entidad resuelva, sino que requiere, además la notificación de la decisión al interesado<sup>2</sup>.

En tal virtud, se ordenará a Multibanca Colpatria S.A., que en el término de 48 horas, contados a partir de la notificación de esta providencia, proceda a notificar a Morely Rubio Londoño, la respuesta emitida al derecho de petición radicado el pasado 27 de diciembre de 2019, a la dirección reportada para tal efecto.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**Resuelve**

**Primero:** Tutelar el derecho de petición invocado por Morely Rubio Londoño, conforme lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

**Segundo:** Ordenar a la accionada Multibanca Colpatria S.A., para que en el término de 48 horas, contados a partir de la notificación de esta providencia, proceda a notificar a Morely Rubio Londoño, la respuesta emitida al derecho de petición radicado el pasado 27 de diciembre de 2019, a la dirección reportada para tal efecto.

**Tercero:** Ordenar la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz, en los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Cuarto:** Si el fallo no fuere impugnado, ordenar la remisión de la actuación ante la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,

  
María Fernanda Escobar Orozco

<sup>2</sup> Sentencia T-545 de 1996.