

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO TERCERO (3º) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D. C. veintiocho (28) de julio de mil veintidós (2022). -

**Acción de Tutela Segunda Instancia
2022-00813-01**

1. ASUNTO

Procede el Despacho a decidir la impugnación a que fue sometida la sentencia proferida el 23 de junio de 2022, por el *Juzgado 68º Civil Municipal de Bogotá (transformado transitoriamente en 60 de pequeñas causas y competencia múltiple)*, dentro de la acción de tutela promovida por **Dionisio Ortiz** contra **Bancamía S.A.** Trámite al que se vinculó a *Superintendencia Financiera*.

2. ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES

2.1. El *a quo* declaró concedió el amparo deprecado por considerar menoscabado el derecho fundamental de petición, y ordenó a Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A.- que por intermedio de su representante legal o quien haga sus veces, en el término de cuarenta y ocho horas (48) contados a partir de la notificación de este fallo si aún no lo ha hecho, de respuesta de fondo a la petición presentada por el accionante el 28 de febrero de 2022, tras alegar que si bien la conminada ofreció respuesta a la actora el pasado 10 de junio de 2022, con la misma no se resuelven todos los cuestionamientos indicados en la petición presentada el 28 de febrero del año en curso; pues nada indicó sobre los puntos 2,3,5,6,7,9 y 12.

2.2. Inconforme con la decisión proferida por el *Juez de primer grado*, la accionada Bancamía la impugnó, sin realizar argumentos adicionales adjuntó copia de la respuesta ofrecida el 10 de junio de 2022.

2.3. Descendiendo al *sub examine*, corresponde a esta Juez constitucional determinar si el fallo de tutela objeto de impugnación, se encuentra ajustado a los lineamientos legales y jurisprudenciales que se imponen en relación con el derecho fundamental de petición alegado por la parte actora como vulnerado.

Es así como se encuentra demostrado que la accionante radicó a través de correo electrónico ante Bancamía de forma reiterativa derecho de petición el pasado 28 de febrero de 2022, a partir de cual reclamó "...PRIMERO. Respecto a la aclaración con numeral 1., NO es clara la solución ajustada; ya que en lugar de una solución y beneficio como cliente de la entidad financiera Bancamía, he sufrido es un perjuicio económico y psicológico. Por lo que les solicito una explicación detallada y realmente clara del diseño de la solución ajustada. → SEGUNDA. Respecto a la aclaración con numeral 2., lo que deje de pagar en el dicho periodo por la comisión ley Mipyme, el seguro de deudores y los intereses corrientes que se causaron, me los están cobrando, según el plan de pagos original que me expidieron en la oficina de la libertad el día 21/12/21, de la

siguiente manera: por Mipyme, en la cuota mensual Nro 3 del 16/08/20 el valor de \$459.080.00; por Seguro en la cuota mensual Nro 3 del 16/08/20 el valor de \$60.586.00, por lo que considero que el pago de estos valores corresponden a los cuatro meses del periodo de gracia, correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020. Hecho que solicito me lo expliquen clara y detalladamente. TERCERA. Solicito se me explique clara y de manera que entienda, el por qué me cobran en la cuota mensual Nro 3 del 16/08/20 el valor de \$771.386.80 de Interés, y NO me aportan nada a Capital y si se genera un Valor de la Cuota por \$1.291.054.00. Igual sucede con el Capital de la cuota mensual Nro 4 del 16/09/20, donde me cobran \$1.138.650.80 de Interés, con \$0.00 a Capital y congelándome el Saldo a Capital por el valor de \$18.642.078.09; y así mismo en las cuotas mensuales Nro 5 del 16/10/20 y Nro 6 del 16/11/20, pero si cancelado un valor de \$1.242.584.00 , por cada una de estas cuotas mensuales sin ningún abono a Capital. CUARTA. Insisten en que tuve un beneficio efectivo en mi flujo de caja, sin embargo, les reitero que no tuve ningún beneficio; por la emergencia sanitaria no genere ingresos porque la actividad económica que realizo quedo suspendida por el confinamiento y más bien fue una etapa improductiva para mí; es por ello que les solicito que analicen y revisen bien el plan de pagos original en donde se evidencia que el único beneficiado económicamente es la entidad bancaria bancaria. QUINTA. Me indican que se causaron intereses corrientes, los cuales se están cobrando, de manera que NO es matemática NI dineralmente justa, en las cuotas mensuales Nro 3, Nro 4, Nro 5 y Nro 6. Por lo que les peticiono el favor, que me expliquen de donde salen esos valores tan elevados de intereses. SEXTA. Describen un desplazamiento de la fecha de pago de las cuotas mensuales, las cuales deben corresponder a los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, correspondientes al periodo de gracia, y NO entiendo porque desplazan los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020 sin ningún abono a capital; hecho que NO tiene ninguna lógica y fundamento matemático. Por lo que les solicito me aclaren porque desplazan el aporte a Capital de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020. SÉPTIMA. Me informan que NO es una reestructuración, sin embargo, se evidencia que la reprogramación en si es una reestructuración, o sino explíquenme porqué las cuotas mensuales Nro 25, Nro 26, Nro 27 y Nro 28, que arbitraria y abusivamente adicionaron al plan de pagos, indican unos valores a cancelar tan elevados, valores que NO entiendo de donde salen. Por ello les solicito eliminen del plan de pagos cuotas mensuales Nro 25, Nro 26, Nro 27 y Nro 28; y si es justificado, cobren lo correspondiente por la comisión ley Mipyme, el seguro de deudores y los intereses corrientes de los meses del periodo de gracia, aunque matemáticamente ya los cancele en las cuotas mensuales Nro 3, Nro 4, Nro 5 y Nro 6. OCTAVA. Respecto a la aclaración con numeral 3., me escriben que se presenta un aumento de plazo, lo cual, acudiendo al sentido común, correspondería a los CUATRO MESES CALENDARIO de más y NO a OCHO MESES CALENDARIO; porque si insisten en que me otorgaron un alivio financiero, les solicito me expliquen, por qué NO cobraron la comisión ley Mipyme, el seguro de deudores en las cuotas mensuales Nro 3, Nro 4, Nro 5 y Nro 6 de los meses del periodo de gracia. Aunque reitero que las cancele en la cuota mensual Nro 3. – NOVENA. Aunque me indican que están dentro de las disposiciones normativas vigentes en la materia, NO entiendo, porque un periodo de gracia o alivio financiero, en lugar de beneficiar el bolsillo del consumidor financiero, lo perjudica y empobrece económicamente, porque en mi caso, del total a pagar de \$29.224.329.00 , para el día 16/01/22, resulto a cancelar, según el plan de pagos original, el valor de \$34.182.821.00 para el día 16/09/22. Ante este análisis, les solicito me expliquen, el por qué se

aumentó en casi \$4.000.000.00, (descontando la comisión ley Mipyme, el seguro de deudores y los intereses corrientes) el otorgado alivio dispuesto normativamente de los CUATRO MESES del periodo de gracia. DECIMA. Respecto a la aclaración con numeral 4., resaltan que a mi número de celular me fue enviado un mensaje de texto informándome la posibilidad de acceder a la aplicación del alivio financiero, mensaje que NO recuerdo haber leído; de haber conocido que tendría todos estos inconvenientes con la entidad financiera Bancamia, NO hubiera aceptado, el supuesto alivio financiero, porque inocentemente creí en la buena fe de la entidad financiera Bancamia, considerando que he sido un buen cliente para la entidad, procurando cancelar a tiempo las cuotas mensuales. Por ello les solicito que ese mensaje de texto hubiese sido más explícito, y se me indique en qué fecha se me envió, porque NO tengo como ubicar el mensaje de texto, debido a que el teléfono celular que portaba en el año 2020 me lo hurtaron. DECIMO PRIMERA. NO esperaba tener que reclamarle a la entidad financiera Bancamia por un dinero que injusta y abusivamente me están cobrando, por lo que les comunico que continuare defendiéndome legal y justificadamente para NO cancelar ese dinero, que empobrecería mi patrimonio; por ello les solicito modifiquen el plan de pagos de la forma justa, equitativa, financiera y ganancialmente, tanto para la entidad financiera como para Mí, en calidad de consumidor financiero. DECIMO SEGUNDA. Les solicito se me indique en la respuesta a las presentes peticiones, el tiempo perentorio del que legalmente dispongo para reponer ante la entidad financiera Bancamia o apelar ante la Superintendencia Financiera en caso de llegar a ser requerida esa actuación de mi parte ” (Sic).

Pedimento respecto del cual acreditó la entidad bancaria conminada que ofreció respuesta el 10 de junio de 2022, a partir de la cual reclama que se denieguen las pretensiones constitucionales, y de la cual se extrae que se le informó a la petente lo siguiente “(...)nos permitimos efectuar las siguientes aclaraciones: 1. Le informamos que al consolidar las estrategias tomadas desde marzo a través de las circulares 007 y 014 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Bancamía diseñó soluciones ajustadas a la nueva realidad económica de cada uno de sus clientes. Resaltando que, dentro del marco de las normas expedidas por el Gobierno Nacional, le fue otorgado un periodo de gracia de 120 días para la obligación ya mencionada, por lo cual se realizó la reprogramación de pagos de las cuotas correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020, retomando pagos en el mes de agosto de 2020. 2. Durante este periodo se causaron intereses corrientes que son aquellos que un crédito causa de manera normal y son diferentes a los intereses de mora, así mismo, se indica que, durante dicho periodo, usted dejó de pagar la comisión ley Mipyme y el seguro de deudores. De acuerdo a lo anterior, procedemos a relacionar los rubros causados durante la aplicación del mencionado alivio(...) 3. Ahora bien, con el propósito de aclarar su inconformidad frente al incremento de cuotas en la obligación, resaltamos que mismo correspondió en primera instancia al periodo de gracia otorgado y adicionalmente al cobro de los intereses corrientes que se efectuó durante el periodo de gracia, así como también, el seguro deudor y ley Mipyme, los cuales son cancelados por el consumidor financiero una vez retome el pago de las cuotas... 4. Es importante resaltar que el valor de los intereses causados durante el periodo de gracia, fue diferido en las cuotas posteriores a la aplicación del alivio, conforme al orden de imputación de pagos establecido en nuestra política interna, la cual se encuentra publicada en nuestra página WEB (www.bancamia.com.co), cuyo aparte establece lo siguiente: “Orden de imputación de pagos: Se aplicará en el siguiente orden de conceptos por cuota,

de la más vencida a la más reciente: 1) IVA de las comisiones; 2) Comisiones; 3) Seguros; 4) Intereses de Mora; 5) Intereses Corrientes; 6) Capital”. 5. Por otro lado, resaltamos que al número de celular 3123663551, registrado por usted ante nuestra Entidad, fue enviado un mensaje de texto, en donde se informó la aplicación del alivio financiero. “Bancamía está contigo. Estimado cliente, informamos que después de aplicar el alivio a tu crédito terminado en 9947, las nuevas condiciones son, la fecha de próximo pago será el 16 de agosto del 2020. En todo caso, si quieres realizar pagos antes de esa fecha, puedes hacerlo. El valor de la nueva cuota, una vez termine el periodo de gracia, será similar a la que venias pagando. El número de cuotas pendientes es 26. En caso de inquietudes y para recibir el nuevo plan de pagos, te invitamos a que te comuniqués con nuestro call center o te acerques a la oficina donde tomaste el crédito. Por favor expresa tu aceptación contestando este mensaje con un SI o un NO.” 6. Finalmente, como se mencionó se evidencia la cesación de pagos durante la aplicación del alivio, como podrá evidenciar en el estado de cuenta relacionado con la obligación ya descrita, el cual remitimos para su respectiva verificación, razón por la cual, desafortunadamente no es posible efectuar el ajuste solicitado por usted (...). (Sic).

En consecuencia, tal como lo estimó el *a quo*, revisada la respuesta dada por la parte accionada, efectivamente se resuelven los numerales 1, 4, 10, y 11 de la petición presentada por el accionante, pues se dan argumentos suficientes frente al incremento de las cuotas pactadas en la obligación adquirida por el accionante, la solución y la comunicación vía mensaje de datos del alivio al crédito ofrecido por la entidad bancaria, así como de la imposibilidad de aplicar los ajustes pretendidos, no se avizora pronunciamiento respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados, específicamente del contenido en los numerales 2, 3, 5,6,7,9, y 12 del petitorio, tal como se encuentra descritos líneas atrás, razón por la que se comprobó entonces un menoscabo al derecho fundamental de petición de la actora, porque la respuesta fue incompleta.

Memórese que el Artículo 23 de la Constitución Nacional prevé que “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades en el interés general o particular y a obtener una pronta resolución*”, razón por la cual la sociedad accionada impugnante, tal como lo considero el *a quo*, se encuentra en la obligación de ofrecer a la accionante, una respuesta íntegra al *petitum* que radicó desde el pasado 28 de febrero de los corrientes de forma clara, congruente y completa, y la respuesta que se le suministro según lo descrito en párrafo anterior no cumple con esos parámetros.

Argumento que en principio, conlleva la obligación de la tutelada impugnante de ofrecer una nueva respuesta congruente y acorde a la realidad, que haga alusión a todos los puntos materia de la solicitud, verdadera peticionaria y tutelante, porque si bien es cierto de la documental, en cuanto tal como ha dicho la jurisprudencia constitucional la idoneidad de la respuesta depende de que satisfagan los siguientes requisitos : “(i) Debe ser oportuna, es decir, atenderse dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; (ii) Resolver de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, y (iii) Debe ser puesta en conocimiento del peticionario, pues la notificación de la respuesta al interesado forma parte del núcleo esencial del derecho de petición. (...)”.³

Ello, independientemente del sentido de la misma, que sea favorable o no, y siendo que de insistir en una imposibilidad de ofrecer información reclamada por confidencialidad o privacidad, así lo deberá indicar de forma razonada, completa y conforme lo exige en esos casos, pues cualquier ciudadano puede presentar peticiones respetuosas a las autoridades y particulares, siendo pertinente reiterar, que el alcance del derecho de petición, conlleva la facultad para exigir de la autoridad a quien le ha sido formulada, un pronunciamiento de fondo y oportuno del asunto sometido a su consideración, sin que ello implique una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque sea negativamente.

Sin mayores elucubraciones esta Juez Constitucional concluye que habrá de confirmarse la decisión proferida por el *a-quo*, por encontrarse ajustada a los preceptos jurisprudenciales descritos y por las razones que viene de decantarse.

3. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

3.1. CONFIRMAR la sentencia proferida el 23 de junio de 2022, por el *Juzgado 68° Civil Municipal de Bogotá (transformado transitoriamente en 60 de Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples de Bogotá)*, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

3.2. NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes y demás interesados por el medio más expedito.

3.3. Remítanse las diligencias a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


LILIANA CORREDOR MARTÍNEZ
JUEZ