

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ**

Bogotá, D.C., veinticinco (25) de noviembre de dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA RAD. 11001418902920220071401

Se decide la impugnación interpuesta por la parte accionante, señora **Olga Olarte Bermúdez**, contra el fallo proferido el 01 de noviembre de 2022 por el **Juzgado Veintinueve (29) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple**.

**1. ANTECEDENTES**

En nombre propio, la señora **Olga Olarte Bermúdez**, acudió a través de la presente acción constitucional, hoy objeto de debate en esta instancia; demandando el amparo de su derecho fundamental de petición, que según ella, viene siendo vulnerado por el **Banco Itaú**, al no entregar los soportes relacionados en la petición radicada el pasado 07 de octubre de 2022, cuya respuesta de la entidad financiera, entregada el 14 de octubre en data, fue incompleta.

Surtido el respectivo trámite a instancias del a-quo, negó la protección deprecada al encontrar en la documental probatoria, que el **Banco Itaú**, entregó respuesta de fondo a la solicitud presentada por la activante, que luego de admitida la acción, complementó la respuesta a la petición mediante correo del pasado 26 de octubre en el que remitió a la accionante y al Juzgado el extracto y los formularios firmados mediante firma electrónica. Concluyendo la sentencia del A-quo, que hubo respuesta de fondo a lo solicitado en el escrito de petición de la señora Olarte, ya que la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, por lo que no avizoró una vulneración al derecho fundamental.

Mediante correo del 03 de noviembre en curso, la accionante presentó impugnación contra la decisión del A quo, argumentando que considera vulnerados sus derechos por parte del Banco y que la decisión del fallador de primer grado fue errónea en aplicación a su caso, aduciendo que está solicitando información que supuestamente entregó al Banco y que al parecer se hizo de manera virtual, exclamando que es incongruente e incompleta al no entregar la constancia de firma digital, considerando que la respuesta no fue de fondo, porque sin la constancia de firma digital no podrá acudir a otra instancia judicial.

**2. CONSIDERACIONES**

La acción de tutela fue instituida en el artículo 86 de nuestra Constitución Política como mecanismo judicial para proteger los derechos fundamentales de toda persona cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos taxativamente señalados en la ley, siempre y cuando el accionante no cuente con

otro medio de defensa judicial, salvo el caso que de no proceder el juez tutelar, se configure un perjuicio irremediable.

Corresponde a esta Juez Constitucional determinar si en este caso en particular la decisión emitida por la Juez de primer grado se encuentra ajustada a los parámetros jurisprudenciales que se imponen, en cuanto a la garantía constitucional del derecho fundamental de petición, siendo pertinente verificar si se encuentra acreditada la existencia de un hecho superado, de cara a las pruebas allegadas por la entidad accionada y que diera convicción al conocedor de primer grado para emitir decisión.

El artículo 23 de la Carta Política consagra el *derecho de petición* en virtud del cual, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades en el interés general o particular y a obtener una pronta resolución. De otro lado, la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Capítulo I de la Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A.)<sup>1</sup>, señala en el artículo 13 lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*, y en el 14 *“Salvo norma especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

En tal sentido, la jurisprudencia constitucional ha precisado que la idoneidad de la respuesta depende de que satisfaga 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. (...)”*.<sup>2</sup>

Descendiendo al *sub examine*, la accionante manifiesta su inconformidad contra el Banco Itaú, por hacerle cobros de un préstamo que, según ella, no solicitó, motivo que la condujo a presentar petición para que se le entregara *“información y soportes relacionados con un “supuesto” crédito que se encuentra a mi nombre y/o título valor del cual se me ha venido haciendo cobro (...), con el fin de verificar y cotejar la información y de esa manera ejercer las acciones legales a que haya lugar(...)*”. Luego de recibir la respuesta de la entidad financiera el pasado 14 de octubre, consideró que la información suministrada fue incompleta, sintiendo vulnerado su derecho a la petición por lo que decidió instaurar la presente acción de amparo.

Ahora bien, de lo reunido en el acápite probatorio, se vislumbra que en la respuesta enviada al correo de la recurrente y al mismo tiempo al canal del Juzgado de primer grado, el pasado 26 de octubre, se suministraron las constancias requeridas por la accionante en el escrito petitorio,<sup>3</sup> pues dentro de la solicitud no especifica puntualmente qué tipo de archivos son los requeridos para su causa, máxime, cuando la solicitud de crédito fue solicitada mediante el canal virtual de uso personal

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>2</sup> T-1077 del 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

<sup>3</sup> Archivo 1, Carpeta 1 Tutela, Cuaderno 1 expediente virtual.

del usuario, en este caso la accionante, conocida como “*App del banco*”<sup>4</sup>. Así las cosas, con la entrega de la documental anexada por el Banco Itaú, puede la demandante acudir ante las entidades competentes para proponer las acciones que estime necesarias, con el fin de proteger su derecho al consumidor, pues de contera, considera el despacho que la entidad financiera entregó respuesta de fondo a la solicitud presentada el pasado 14 de octubre de 2022.

Del análisis de la sentencia fustigada, se encuentra que esta se profirió en derecho y concluyó que no se presenta una vulneración al derecho fundamental de petición, máxime si ya fue resuelta teniendo en cuenta cada uno de los aspectos sustanciales solicitados, siendo pertinente reiterar, que el alcance del derecho de petición, conlleva la facultad para exigir de las entidades privadas o 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 entidad bancaria responde oportunamente al peticionario.

Finalmente, y 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.

### 3. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Tercero (3º) Civil del Circuito de Bogotá**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### RESUELVE:

**3.1. CONFIRMAR** el fallo proferido el 01 de noviembre de 2022 por el **Juzgado Veintinueve (29) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple.**, por las razones señaladas en esta providencia.

**3.2. COMUNICAR** lo resuelto, tanto al Juez *a quo* como a las partes, por el medio más expedito y eficaz.

**3.3. REMITIR** las presentes diligencias a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**LILIANA CORREDOR MARTÍNEZ**  
**JUEZ**

<sup>4</sup> Archivo 5, Carpeta 3 Respuesta, Cuaderno 1 expediente virtual.