



REPÚBLICA DE COLOMBIA
JUZGADO TREINTA CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintisiete (27) de marzo de dos mil veinte (2020).

Expediente: 11001-40-03-030-2020-00213-00.

Decídese la acción de tutela instaurada por **Nelson Rubén Zapata Carmona**, identificado con la cédula de ciudadanía n.º 94.426.418, contra el **Banco Credifinanciera S. A.**

I. ANTECEDENTES

1. El actor solicitó la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada.

2. Como fundamento de sus pretensiones adujo, en síntesis, que el 10 de julio de 2019 le remitió por correo electrónico un derecho de petición a la convocada, y pese a que lo reiteró el 17 de septiembre siguiente, el 5 de diciembre postrior, y el 22 de enero de 2020, no le ha dado respuesta (ff. 5-6).

3. Pidió, conforme a lo relatado, se le ordene a la entidad financiera censurada *«dar respuesta a [su] solicitud de manera clara, expresa y de fondo a la mayor brevedad posible»* (f. 6).

4. El 16 de marzo de 2020 se admitió la queja constitucional y se ordenó correr traslado al banco censurado (f. 11), quien guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

1. Sobre el derecho de petición, el máximo tribunal constitucional ha concluido que:

“[S]u núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular” [destacado fuera de texto], (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Referente al término para resolver de fondo esta clase de eventos, la doctrina constitucional ha precisado 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. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela” (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Lo que permite afirmar que, para que la señalada manifestación sea tomada en cuenta como respuesta, debe ser clara, precisa y de fondo, teniendo en cuenta lo solicitado, y, además se debe notificar al petente, sin que ello signifique que deba darse de forma positiva a lo requerido, pero la solución que se brinde debe ser consecuencial con el trámite que le sirve de fundamento.

2. El gestor acudió a la presente salvaguardia con el propósito de que se proteja su prerrogativa de petición, que considera vulnerada por la persona jurídica entutelada, por no contestarle la solicitud que le dirigió el 10 de julio de 2019 y que le reiteró el 17 de septiembre siguiente, el 5 de diciembre posterior, y el 22 de enero de 2020.

3. En relación con la queja constitucional el promotor del resguardo allegó el pantallazo del correo electrónico enviado en la data referida y dirigido a la accionada, en el que adjuntó un derecho de petición instando le informaran el: **i)** «monto exacto por el cual salió el crédito»; **ii)** «monto exacto que [le] consignaron»; **iii)** «monto de los correspondientes

descuentos por la compra de cartera»; **iv)** «descuentos y naturaleza de los descuentos»; **v)** «valor de la cuota mensual que [le] descontarán» y **vi)** «porqu[e] [le] descontaron la cuota corriente del mes de junio, si ya se había hecho [esa] compra de cartera [...]» (f. 4).

4. Descendiendo al *sub-lite*, se colige, que la salvaguarda tutelar deprecada deviene próspera, pues, no se desvirtuó la manifestación del tutelista de que la empresa convocada no le ha dado respuesta a la petición que le envió el 10 de julio de 2019, habida cuenta de que no se allegó medio de prueba alguno que denote que la entidad financiera querellada le contestó al quejoso aquella solicitud y que le comunicó lo decidido, amén que le fue notificada la presente acción constitucional¹ y guardó silencio.

Por tanto, la incuria de dicho extremo permitió dar aplicación a la presunción de veracidad establecida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, norma que consagra que «*si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa*», con lo cual se reafirma la negativa de pronunciamiento de la enjuiciada en relación con la reclamación que le elevó el promotor del resguardo.

En consecuencia, resulta palmaria la vulneración al derecho fundamental de petición del actor por parte de la compañía entutelada, al no decidir la solicitud que le planteó y no comunicarle la respuesta en el lapso máximo de 15 días, que prevé el artículo 1.º de la Ley 1755 de 2015 (modificatorio, entre otros, del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011), por lo que se otorgará el resguardo deprecado y

¹El auto admisorio se notificó a la entidad bancaria accionada el 16 de marzo de 2020 al email «*servicioalcliente@credifinanciera.com.co*», que aparece como contacto en su página web, y que fue informado telefónicamente (en el abonado (1) 4823382) para tal fin por parte de una asesora de dicho banco, quien, además, por esa misma vía confirmó la recepción del respectivo correo, (según se desprende de las constancias de las llamadas efectuadas por la oficial mayor del despacho en esa data y, posteriormente, el 27 de marzo siguiente). Por demás, comoquiera que se tuvo conocimiento de la dirección electrónica «*notificaciones.judiciales@procredit-group.com*», se remitió nuevamente el auto admisorio, según se observa en la «*constancia de llamada*» realizada por una servidora del juzgado el 27 de marzo de esta anualidad.

se le ordenará a la accionada que, dentro del término señalado en el numeral 5.º del artículo 29 del Decreto 2591 de 1991, conteste de forma clara, precisa y de fondo la solicitud remitida por correo electrónico el 10 de julio de 2019 y, dentro del mismo lapso, notifique lo decidido al tutelista, claro está, relíevase, este fallo tutelar no impone el sentido (favorable o desfavorable) de dicha respuesta.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juez Treinta Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, resuelve:

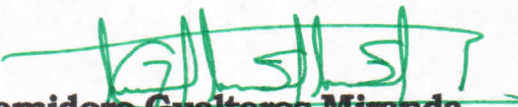
Primero: Conceder a **Nelson Rubén Zapata Carmona** el amparo a su derecho fundamental de petición, por las razones esbozadas en la parte motiva de la providencia.

Segundo: Ordenar al **Banco Credifinanciera S. A.** que, a través de su presidente, Carlos Iván Vargas Perdomo, y/o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, conteste de forma clara, precisa y de fondo la solicitud que el actor le elevó el 10 de julio pasado y en el mismo lapso, le notifique lo decidido.

Tercero: Notificar lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

Cuarto: Disponer la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional oportunamente, en caso de no ser impugnada esta providencia.

Notifíquese y Cúmplase


Artemidoro Gualteros Miranda
Juez