

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D. C., veinticinco (25) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

PROCESO NO.: 110013103038-2024-00013-00
ACCIONANTE: LUIS ENRIQUE DIAZ RINCON
ACCIONADOS: BANCO DAVIVIENDA S.A. Y
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada en nombre propio, por el señor LUIS ENRIQUE DIAZ RINCON, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.541.140 de Bogotá D.C en contra de BANCO DAVIVIENDA S.A. Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, con el fin de que se le protejan sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

PETICIÓN Y FUNDAMENTOS

Para la protección de los mencionados derechos, el accionante solicita:

"**1-** Señor Juez que en primer orden se Tutele, EL, DERECHO DE PETICION, IMPETRADO a BANCO DAVIVIENDA - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA CORREOS ELECTRONICOS; cempresarial@davivienda.com-notificacionesjudiciales@davivienda.com super@superfinanciera.gov.co, DEBIDO PROCESO, POR PARTE DE ESTE CIUDADANO SERVICIO AL CLIENTE ENTIDAD FINANCIERA.

2. QUE SE TUETELE EL DERECHO DE PETICION ATINENTE A LA CONTESTACION DEL MISMO EN LOS TERMINOS DEL ART 23 Y LA LEY 1755 DE 2015. ACAPITE DE HECHOS Y REMISION DE DOCUMENTACION

3. Que se tutele el derecho a la solución de fondo de los argumentos esbozados en el derecho de petición., en razón a que como su nombre lo indica la entidad financiera no dio respuesta clara concreta y expresa. De fondo por quien funge en el crédito personal y su aval o autorización.

4. Que se tutele el derecho fundamental de petición de petición en conexidad, con debido proceso"

Las anteriores pretensiones se fundan en los hechos que se resumen así:

Manifestó el accionante que el 2 de octubre de 2023, le solicitó información y entrega de documentos al BANCO DAVIVIENDA S.A. con relación al crédito por él adquirido en el año 2014.

Señaló que la entidad bancaria no atendió de fondo la solicitud, puesto que, no le dan argumentos claros para acceder a sus peticiones ni se adjuntó la documentación requerida.

TRÁMITE

Repartida la presente acción a este Despacho Judicial, mediante proveído de 18 de enero del presente año, notificado al día siguiente, se admitió y se ordenó comunicar a las accionadas la existencia del trámite y se dispuso solicitarles que en el término de un (1) día se pronunciaran sobre los hechos de esta tutela y de considerarlo procedente, realizaran un informe de los antecedentes del asunto y aportaran los documentos que consideraran necesarios para la resolución de esta acción, sin embargo BANCO DAVIVIENDA S.A. guardó silencio en el término otorgado.

CONTESTACIÓN

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA: Señaló que el accionante presentó en esta entidad queja en contra de DAVIVIENDA S.A. el 4 de octubre de 2023 y en la actualidad, ésta se encuentra cerrada.

También indicó, que el mismo día se le dio contestación al accionante informándole que se recibió la queja y sería el Banco Davivienda quien la atendería, de conformidad con el literal D del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009.

De otro lado informó, que la entidad bancaria atendió la solicitud del accionante.

CONSIDERACIONES

Debe determinarse si BANCO DAVIVIENDA S.A. y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA han vulnerado los derechos fundamentales de petición y debido proceso del señor LUIS ENRIQUE DIAZ RINCON, al no atender de fondo la solicitud radicada el 2 de octubre de 2023 en estas entidades.

Si bien se alega como vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, debe tenerse en cuenta que la inconformidad del accionante radica en que no se ha dado una respuesta de fondo a su solicitud, motivo por el cual, se estudiará concretamente la protección al derecho fundamental de petición, resultando necesario realizar las siguientes precisiones:

El artículo 23 de la Constitución Nacional consagra el derecho de petición, desarrollado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Administrativo y en especial por la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II de la mencionada Codificación y que regulaba el citado derecho el cual se constituye en derecho fundamental de toda persona y en instrumento de comunicación entre las autoridades administrativas y los particulares, para lo cual el artículo 14 de la referida Ley dispuso lo siguiente:

ARTÍCULO 14 Ley 1755 de 2015. *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

Así el Derecho Petición permite que toda persona pueda elevar solicitudes respetuosas a las autoridades, sea en interés general o particular, y obtener pronta respuesta, lo que permite concluir, tal como lo sostuvo la Honorable Corte Constitucional (Sentencia C-542 de mayo 24 de 2005), que este derecho hace efectiva la democracia participativa, así como real la comunicación entre la administración y los particulares y conlleva no solo el poder realizar tales peticiones, sino el derecho a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.

Por tanto, frente al carácter de fundamental que le asiste al derecho de petición, y con el fin de preservar y garantizar su efectividad, ante la falta de atención de las autoridades a las solicitudes de los interesados, surge la posibilidad de acudir a la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional conforme el Decreto 2591 de 1991.

El derecho de quien formule una solicitud en ejercicio del derecho de petición, no solo conlleva la posibilidad de dirigirse a la Administración sino además su pronta resolución, la cual, valga aclarar, no necesariamente tiene que ser favorable a las pretensiones del accionante, pero sí a que en caso de que no se acceda a lo pedido, se le indiquen las razones de tal determinación.

En sentencia T-377 de 2000, la Corte Constitucional relacionó los presupuestos del derecho fundamental de petición, pues con la protección a éste se garantiza la efectividad de los derechos fundamentales a la información, a la participación política y a la libertad de expresión, entre lo más relevante

"(...) c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine."

En el presente asunto, el señor DIAZ RINCON indicó que BANCO DAVIVIENDA S.A. y la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA no han atendido de fondo la solicitud radicada el 2 de octubre de 2023.

Por su parte, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA informó que recibió la petición del accionante y en respuesta de esa misma fecha se le indicó que ésta sería atendida de fondo por BANCO DAVIVIENDA de conformidad con lo dispuesto en el literal D del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

También le informó sobre el trámite de la queja y le explicó que entre otras alternativas puede acudir a la acción de protección al consumidor.

Por lo anterior, es claro que en lo que respecta la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, se atendió de fondo la solicitud del accionante, remitiendo la petición ante la entidad bancaria por ser la competente para atender de fondo los requerimientos del señor DIAZ RINCÓN e informándole los procesos a los que también puede acudir.

Valga indicar que tal como la ha indicado la Corte Constitucional, desde el año 1993 en sentencia de tutela T-242 para que se tenga por atendido el derecho de petición no se requiere que la respuesta sea favorable a las pretensiones del accionante, criterio que reiteró en sentencia T-00146 de 2012 cuando indicó:

"Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica 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 la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, "(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional."

Por tanto, esta entidad no vulneró el derecho fundamental de petición del accionante y en consecuencia, se negarán las pretensiones en contra de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Ahora, en cuanto a las pretensiones dirigidas en contra de BANCO DAVIVIENDA S.A., debe tenerse en cuenta que en el presente asunto, esta entidad guardó silencio en el presente trámite.

Al revisar los documentos aportados por el señor DIAZ RINCÓN, encuentra el Despacho que el accionante le solicitó a BANCO DAVIVIENDA S.A.: i) remitir todos los soportes de pago que ha realizado; ii) el historial del crédito y iii) la cancelación de la obligación por pago total.

En la respuesta brindada por la accionada, se puede observar que la entidad bancaria le aportó el histórico de pagos y justificó la negativa para acceder a la cancelación del crédito, en atención a la falta de soportes que demuestren que se han cancelado la totalidad de las cuotas.

Sin embargo, dicha respuesta no atiende de fondo la petición del accionante, como pasa a exponerse.

Se puede evidenciar que BANCO DAVIVIENDA S.A. adjuntó el historial de crédito del accionante y no accedió a la solicitud de cancelar el crédito por pago total, no obstante, no se pronunció acerca de la remisión de todos los soportes de pago que el señor DIAZ RINCÓN ha realizado.

Si bien la entidad no se encuentra en la obligación de acceder a las solicitudes presentadas, debe sustentar la negativa para entregar los documentos requeridos.

Por lo anterior, como la respuesta emitida por BANCO DAVIVIENDA S.A. no atiende de fondo lo solicitado por el señor LUIS ENRIQUE DIAZ RINCÓN, es claro que se vulneró su derecho fundamental de petición y por consiguiente, resulta procedente ordenar su tutela.

*En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,*

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor LUIS ENRIQUE DIAZ RINCON, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.541.140 de Bogotá D.C. el cual fue vulnerado por BANCO DAVIVIENDA S.A., conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a BANCO DAVIVIENDA S.A. que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión atienda de fondo la solicitud presentada por el señor LUIS ENRIQUE DIAZ RINCON, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.541.140, atendiendo lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: ADVERTIR a BANCO DAVIVIENDA S.A., que deberá acreditar ante esta autoridad judicial el cumplimiento del presente fallo de tutela.

CUARTO: NEGAR las pretensiones de la acción de tutela instaurada por el señor LUIS ENRIQUE DIAZ RINCON, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.541.140 de Bogotá D.C. contra la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA por los motivos señalados en la parte considerativa de esta decisión.

QUINTO: ENTERAR a los extremos de esta acción, que contra la presente determinación procede la impugnación, ante la Sala Civil del H. Tribunal Superior de este Distrito Judicial.

SEXTO: REMITIR sin tardanza esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado; lo anterior en acatamiento a lo dispuesto por el artículo 31 del precitado decreto.

SÉPTIMO: NOTIFICAR el presente fallo por el medio más expedito, de tal manera que asegure su cumplimiento, tal como lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado electrónicamente
CONSTANZA ALICIA PIÑEROS VARGAS
JUEZ

DMR

Firmado Por:
Constanza Alicia Pineros Vargas
Juez Circuito
Juzgado De Circuito

Civil 038
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: **5fbf706ce65d826313faa9b29d7188a50bb144687931e933b5fa6513d5a3efb3**

Documento generado en 25/01/2024 09:32:33 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>