

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 2868456

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2022 00830 00

ACCIONANTE: ELVIA MOTTA DE BOTERO

DEMANDADO: SCOTIABANK COLPATRIA

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los diecisiete (17) día del mes de noviembre de dos mil veintidós (2022), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **ELVIA MOTTA DE BOTERO**, en contra de la **SCOTIABANK COLPATRIA** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en la carpeta No. 02 del expediente.

ANTECEDENTES

ELVIA MOTTA DE BOTERO, promovió acción de tutela a través de apoderado judicial en contra del **SCOTIABANK COLPATRIA**, para la protección del derecho fundamental de petición, Como fundamento de sus pretensiones refirió en síntesis que se permite hacer el despacho lo siguiente:

Primigeniamente que el 17 de agosto de año que avanza elevó en sede petición ante la acciona, solicitando soportes e información de la siguiente manera:

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatria

1. De qué manera se solicitó los productos financieros y que soportes se presentaron para la solicitud del producto para la verificación de mi identidad.
2. En el evento que el producto financiero se hubiera solicitado de manera presencial, solicito se me remita copia de las cámaras de la sucursal donde se solicitó y abrió el producto financiero (cuenta de ahorros y créditos), del día y la hora en que se realizó el mismo.
Si por el contrario fue a través de medios virtuales, se solicita se acredite qué información se requirió para la creación del usuario del canal virtual, la ip y el dispositivo desde el cual se creó el mismo.
3. Información de las ciudades, cajeros y lugares donde fueron realizados los retiros del dinero objeto de los créditos abiertos a mi nombre y que desconozco, junto con las correspondientes grabaciones de los retiros efectuados.
4. Indicar qué requisitos de verificación se tuvieron que superar para la solicitud y aprobación de los créditos y para el caso concreto cómo se superaron los mismos.
5. En el evento que la solicitud del producto hubiera sido presencial, remitir copia de la cedula aportada y registro biométrico realizado, si fue virtual requiero conocer si se enviaron códigos de verificación OTP
6. Registro de mensajes de texto informando las operaciones
7. Soporte de los datos previamente registrados por mi parte (del crédito hipotecario # 204119055139 de 2018)
8. Verificación de capacidad de pago teniendo en cuenta que en el crédito hipotecario # 204119055139 se aprobó por un monto menor al solicitado al no tener más capacidad de pago.

Lo anterior lo hizo, arguyendo que fue víctima de suplantación de identidad ante la accionada, toda vez que algún delincuente solcito en su nombre un préstamo por valor de **\$70.000.000,00**, alega que a la fecha de presentación de la tutela la encartada no ha contestado de fondo a su solicitud a pesar de que han ido y vendió comunicaciones de parte y parte, por ello eleva las siguientes pretensiones en sede de tutela.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Una vez realizadas la notificación a la accionada corrido el traslado correspondiente, procedió a contestar de la siguiente manera,

SCOTIABANK COLPATRIA (Archivo. 06), A través del apoderado general de esa entidad respondió a la acción de tutela argumentado que respondió al derecho de petición en fecha 08 de noviembre de 2022, y remitió copia de la contestación, finalmente alega entonces que ha operado el fenómeno de hechos superados y solicita entonces negar la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatria

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el accionante en el escrito tutelar, y teniendo en cuenta la contestación de la accionada, esta Sede Judicial se dispone a estudiar para determinar con las pruebas allegadas, sí el derecho de petición objeto de tutela, se encuentra vulnerado o si ha operado el fenómeno de hecho superado. Teniendo en cuenta que el apoderado de la activa hizo hincapié en que son se ha emitido contestación a las preguntas Nos. 4 y 5 de la petición, el despacho procede a revisarlas con más detalle.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

***En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

DEL HECHO SUPERADO

La H. Corte Constitucional en sentencia **T 047 de 2019**, M.P. Dra. Diana Fajardo Rivera ha reiterado, ha reiterado:

"...que la acción de tutela, en principio, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo". En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y "previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales". En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

(...)

Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo. Solo cuando estime necesario "hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado". De lo contrario, no estará comprobada esa hipótesis..."

DEL CASO CONCRETO

De cara a los hechos de la tutela, se revisa cuáles fueron las petición elevadas por la actora en el escrito que radicó el día 17 de agosto de 2022, para ello el despacho entra a comparar preguntas y respuestas en el mismo orden de la petición, como quiera que Scotiabank plasmó en la respuesta, las mismas preguntas formuladas por la activa la se pegarán esos pantallazos para esta tutela.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 1

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

1. De qué manera se solicitó los productos financieros y que soportes se presentaron para la solicitud del para la verificación de mi identidad.

Se estableció que el 10 de marzo de 2022 se abrió a través del portal Web la Cuenta de Ahorros No. ***9894, en la cual registraron el celular 3008118931, número que estaba en las bases del Banco desde el 29 de febrero de 2016.

4. ACUERDO FIRMA ELECTRÓNICA: Usted y el banco acuerdan conforme al Decreto 2364 de 2012 que los códigos, contraseñas (OTP, u otros), datos biométricos, o cualquier otro mecanismo constituyen técnicas de identificación personal o autenticación electrónica, apropiados y confiables, que cumplen los requisitos de firma electrónica para el reconocimiento de su autoría y contenido de los siguientes actos o negocios jurídicos:

a. Solicitud o aceptación de productos y servicios financieros.

b. Autenticación para operaciones monetarias o no monetarias.

Cualquier otra autorización o declaración impartida durante la solicitud del producto; reconociendo el contenido y suscripción de los documentos electrónicos. Recuerde que usted está obligado a mantener, custodiar y controlar los datos de creación de la firma, y guardar confidencialidad sobre la misma, así como abstenerse de conocer o descifrar el código fuente del mecanismo utilizado.

Para este despacho judicial, se encuentra contestada de manera clara y congruente, pues como informa el banco la solicitud se hizo a través del portal web, y que el soporte de la solicitud fue registrar el número de celular que en esa entidad se tenía inscrito desde el año 2016, además porque con las respuestas que se encuentran en el punto siguiente, se evidencia que le informaron que solo se necesitaban dos componentes. (Pregunta No. 02)

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 2

2. En el evento que el producto financiero se hubiera solicitado de manera presencial, solicito se me remita copia de las cámaras de la sucursal donde se solicitó y apertura los producto financiero (cuenta de ahorros y créditos), del día y la hora en que se realizó el mismo.

Si por el contrario fue a través de medios virtuales, se solicita se acredite qué información se requirió para la creación del usuario del canal virtual, la ip y el dispositivo desde el cual se creó el mismo.

Como se informó en el punto uno, la apertura de una cuenta virtual se puede hacer en línea ingresando:

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

Cabe advertir entonces que para acceder al IVR de manera autenticada se requieren dos componentes: el número de identificación del titular y su clave personal, únicamente conocidas por el cliente. Así mismo y en el evento de requerir actualizaciones y demás servicios comerciales se pide el código OTP enviado al celular y/o correo electrónico registrados en el sistema.

Por sustracción de materia encuentra el despacho que no hay registro fílmico, pues la solicitud se hizo en línea, en cuanto a la información que se registró, se evidencia que para tal fin se creó un usuario y una contraseña, que fueron creadas desde la misma ip.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 3

3. Información de las ciudades, cajeros y lugares donde fueron realizados los retiros del dinero objeto de los créditos aperturados a mi nombre y que desconozco, junto con las correspondientes grabaciones de los retiros efectuados.

Adjuntamos los extractos bancarios de la Cuenta de Ahorros No. 1052019894 para los meses de marzo y abril de 2022, los cuales, permiten apreciar todos y cada uno de los movimientos realizados.

En lo que refiere al detalle de los retiros, confirmamos que figuran así:

Fecha	Hora	Consecutivo	Valor	Nom CAJ
16/03/2022	20231438	19090428343	1.800.000,00	SALITRE ATM III
17/03/2022	9561300	19090653256	900.000,00	MFM FUSA CTR CCIAL AVD
17/03/2022	9574571	19090653257	600.000,00	MFM FUSA CTR CCIAL AVD
17/03/2022	10010548	19090653259	300.000,00	MFM FUSA CTR CCIAL AVD
18/03/2022	12222688	19004231096	1.800.000,00	MAKRO VILLA DEL RIO
19/03/2022	13443643	19007639975	1.800.000,00	VALLEDUPAR
21/03/2022	14011395	19007630196	1.800.000,00	VALLEDUPAR
23/03/2022	11124797	19092028743	1.800.000,00	MULTIPLAZA AV BOYACA I
24/03/2022	10130259	19092028837	1.800.000,00	MULTIPLAZA AV BOYACA I
25/03/2022	14033258	19004179260	20.000,00	EXITO AMERICAS
5/04/2022	8412685	19007200733	60.000,00	FERIAS

Lamentamos infórmale que no es posible acceder a su solicitud pues a la fecha no fue posible ubicar los registros fílmicos solicitados. Es de precisar, que de conformidad con el numeral 2.3.4.1.3 del Capítulo del capítulo I, Título II de la parte I de la circular básica jurídica 029 de 2014 en concordancia a la circular externa 008 de 2018 el banco está obligado a conservar las imágenes por 6 meses, por tal motivo, es posible que para la fecha no exista registro fílmico de las operaciones realizadas en marzo y abril de 2022. No obstante, lo anterior, el banco sigue en la búsqueda de estos y de encontrar los registros le serán remitidos a la mayor brevedad posible.

Se encuentra acreditado que se le está informando cada uno de los movimientos realizados respecto de los retiros, en cuanto a los videos el banco está informando la razón por la que no entrega los videos, y básicamente es que ya no los tienen;

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

con base en lo establecido en la Circular externa No. 008 de 2018 y 029 de 2014, en el que se obliga a conservar los registros solo por un periodo de 6 meses. En consecuencia, muy a pesar de lo pedido por la accionante, el despacho encuentra que no se puede obligar a la encartada a remitir un video que a la fecha no tiene, como quiera que eventualmente será una orden imposible de cumplir, pues la fecha de respuesta de la petición y del presente fallo el hecho se encuentra consumado. Y además la llamada a la tutela explica el por qué, no remite el video.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 4

- 4. Indicar que requisitos de verificación se tuvieron que superar para la solicitud y aprobación de los créditos y para el caso concreto cómo se superaron los mismos.*

Para acceder al IVR de manera autenticada se requieren dos componentes: el número de identificación del titular y su clave personal, únicamente conocidas por el cliente. Así mismo y en el evento de requerir actualizaciones y demás servicios comerciales se pide el código OTP enviado al celular y/o correo electrónico registrados en el sistema.

Se respondió, por sustracción de materia, se entiende con esta respuesta y las anteriores, que solo se necesitan dos requisitos, que solo se necesitaba del número de identificación y clave del solicitante, la verificación se hizo con la creación del usuario, además porque en el punto siguiente se encuentra claramente que solo pidieron el usuario y clave registrada.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 5

- 5. En el evento que la solicitud del producto hubiera sido presencial, remitir copia de la cédula aportada y registro biométrico realizado, si fue virtual requiero conocer si se enviaron códigos de verificación OTP.*

Para acceder al IVR de manera autenticada se requieren dos componentes: el número de identificación del titular y su clave personal, únicamente conocidas por el cliente. Así mismo y en el evento de requerir actualizaciones y demás servicios comerciales se pide el código OTP enviado al celular y/o correo electrónico registrados en el sistema, en caso de que se presente una vulneración a esta información es porque terceros tuvieron acceso a ella.

De acuerdo con lo anterior, el banco no solicitó copia de la cédula ni se realizó registro biométrico, por lo anterior no es posible acceder a su solicitud.

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

Por sustracción de materia, se colige de la respuesta y las anteriores que la solicitud no fue presencial, que no solicitaron copia de la cédula, ni se realizó registro biométrico. Sin embargo, esta respuesta si se encuentra incompleta porque no Scotiabank no está contestando si envió o no, códigos de verificación OPT, motivo por el que este punto sí se tutelara, para que la accionada conteste de manera completa.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 6

6. Registro de mensajes de texto informando las operaciones.

Adjuntamos el registro de mensajes de texto a través de los cuales se notificaron las operaciones en discusión.

Para este despacho, la pregunta es escueta, porque no señala con precisión a que operaciones se refirió la peticionaria, en consecuencia como el banco responde que las remitió, y el apoderado actor en la comunicación que estableció solo hizo énfasis en las preguntas 4 y 5, el despacho colige que si se contestó.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 7

7. Soporte de los datos previamente registrados por mi parte (del crédito hipotecario # 204119055139 de 2018).

Para los fines respectivos, aportamos los datos registrados en el formato de solicitud del Crédito Hipotecario No. 204119055139.

Formulario de solicitud de crédito hipotecario con los siguientes datos:

- Nombre:** Motta De Botero Elvia
- Cédula:** 41671011 / 1976 10/28 / Bogotá Colombia
- Dirección:** Calle 34 # 160-25 Arco 308 Colonia Norte Bogotá
- Teléfono:** 3142917745
- Correo:** elviamotta@gmail.com
- Profesión:** Fofep
- Categoría:** Pensionada
- Salario:** 108
- Estado Civil:** Conyuge
- Referencia:** 3142917745

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

Pues con la sola imagen adjunta basta para entender que se contestó, de acuerdo a lo pedido.

PREGUNTA Y RESPUESTA NO. 8

8. Verificación de capacidad de pago teniendo en cuenta que el crédito hipotecario # 204119055139 se aprobó por un monto menor al solicitado al no tener más capacidad de pago.

Resaltamos que el Crédito No. 204119055139 se aprobó por la suma de \$165,500,000.00 y se desembolsó el 19-02-2018, por lo tanto, y según validación efectuada con base en los elementos actualizados a marzo de 2022 y políticas internas, la capacidad de endeudamiento cumplía con las disposiciones fijadas por nuestra entidad.

La información pedida se otorgó.

Así las cosas de la contestación esgrimida por al encartada, se observa que para las peticiones o preguntas Nos. **1, 2, 3, 4, 6, 7, y 8**, no le asisten vocación de prosperidad toda vez que aquella, ha demostrado que luego de la notificación de la tutela sí contestó el derecho petición a la dirección de correo indicada para tal fin por la señora **ELVIA MOTTA DE BOTERO** y su apoderado, además porque de lo contenido en la constancia de la oficial mayor que obra en el archivo No. 08, el apoderado confirmo que la contestación si se recibió.

En consecuencia, de lo anterior y en línea de principio la salvaguarda constitucional no es procedente respecto de las preguntas Nos. **1, 2, 3, 4, 6, 7, y 8**, como quiera que ha operado el fenómeno de hecho superado, respecto de las preguntas referidas antes, ya que no existe vulneración alguna a los derechos fundamentales de la actora, pues tal como lo ha indicado la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos:

"Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[14]:

1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

del peticionario.”

Dicho lo anterior, el amparo deprecado se concederá parcialmente ya que solo se tutelaré ordenándole a la entidad financiera que emita una respuesta clara, congruente, completa y de fondo respecto de la pregunta **número 5**, atendiendo a lo que ya se advirtió por esta sede judicial en líneas anteriores y es que no la contestó completa.

Así mismo, se debe entender que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por la activa de manera completa y oportuna.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR SUPERADO EL HECHO respecto de las preguntas Nos. **1, 2, 3, 4, 6, 7, y 8**, que dieron lugar a la tutela interpuesta por **ELVIA MOTTA DE BOTERO** en contra de la **SCOTIABANK COLPATRIA**, conforme a lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: TUTELAR parcialmente el derecho fundamental de petición de **ELVIA MOTTA DE BOTERO** respecto de la **pregunta No. 5 de la petición radicada en fecha 17 de agosto de 2022** en contra del **SCOTIABANK COLPATRIA**. De conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

TERCERO: ORDENAR SCOTIABANK COLPATRIA, a través de su Representante Legal o por quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara y de fondo a **pregunta No. 5 de la petición radicada en fecha 17 de agosto de 2022**, elevada por **ELVIA MOTTA DE BOTERO**.

CUARTO: NOTIFICAR por telegrama o el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

Ordinario No 11001 41 05 011 2021 00830 00

De: Elvia Motta de Botero

Vs: Scotiabank Colpatría

QUINTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE,

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Jhonatan Javier Chavarro Tello
Secretario
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 011
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: **47afc08eb0e36c32151dc81d75809f5744301b3089e9c39b94ce9d66b2da0f70**

Documento generado en 17/11/2022 02:51:36 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>