

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, D.C., primero (1°) de septiembre de dos mil veinte (2020).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

ANTECEDENTES

La señora FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA, identificada con cédula de ciudadanía N° 46.362.133, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., para la protección del derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que obtuvo dos productos financieros representados en dos tarjetas de crédito.
2. Que a través de la compañía de seguros SURA, adquirió dos pólizas accidentales personales, en las cuales aparece como tomadora del seguro, y como beneficiarios su cónyuge y sus dos hijos.
3. Que las pólizas se cargaron a la tarjeta de crédito, para ser cobrada de forma mensual la prima del seguro, la cual osciló entre \$29.300 y \$33.000 aproximadamente.
4. Que, en el mes de noviembre de 2019, canceló el valor total adeudado en la tarjeta de crédito, debido a los inconvenientes presentados, con relación a los seguros que estaban siendo cobrados, a través de los productos financieros adquiridos.
5. Que el 25 de noviembre de 2019 elevó derecho de petición ante la accionada, solicitando información relacionada con el manejo de las tarjetas de crédito, y con los seguros que estaban siendo cobrados, sin embargo, la solicitud no fue atendida, razón por la cual, debió interponer una acción de tutela, para que fuera protegido el derecho fundamental vulnerado.
6. Que el día 13 de marzo de 2020 la accionada dio respuesta al derecho de petición, y por esa razón, el Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá, mediante sentencia de fecha 25 de marzo de esta anualidad, dispuso negar el amparo de tutela solicitado, debido a la existencia de un hecho superado.

¹ 01-Folios 1 a 6 pdf.

7. Que el banco accionado en su pronunciamiento manifestó que, realizaría la devolución al cliente del 100% de las sumas de dinero cobradas sin justa causa, sin embargo, dicha entrega nunca se llevó a cabo, a pesar de que se solicitó en reiteradas oportunidades.
8. Que, debido a lo anterior, presentó derecho de petición el día 18 de junio de 2020, solicitando la devolución de los dineros, sin embargo, a la fecha no ha sido emitida respuesta de parte de la accionada.
9. Que el día 23 de julio de 2020, el banco accionado envió correo electrónico en el que informaba, que, en un término no mayor a 15 días hábiles, siguientes a la recepción de la comunicación, se emitiría una respuesta definitiva.

Por lo anterior, **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se **ordene** a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., que en el término máximo de 48 horas, contado a partir de la notificación del fallo, resuelva de fondo la solicitud elevada el 18 de junio de 2020, a través de un pronunciamiento claro, preciso, de fondo, oportuno y congruente.

Solicitó, además, ordenar a las entidades en mención, i) se abstengan de infringir la Ley 1328 de 2009, y procedan a liquidar y devolver el dinero cobrado ilegalmente a través de las dos tarjetas de crédito; y ii) mantener una información clara, precisa, oportuna, correcta, consistente, adecuada y fidedigna, entre las oficinas principales y sucursales, y el call center.

De forma subsidiaria, solicitó al Despacho, se ordene lo que considere pertinente, para garantizar el restablecimiento del derecho fundamental de petición, y los demás que puedan verse afectados, y de ser viable, ordenar a la Fiscalía General de la Nación, investigue a las entidades por captación ilegal de dineros, y demás delitos que puedan vislumbrarse, (01-fls. 8 y 9 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., se **VINCULÓ** a CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (03-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La sociedad **CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.**, a través del señor ÉDGAR HUMBERTO GÓMEZ, en calidad de representante legal, señaló que la presente acción de tutela resulta improcedente, como quiera que, el contrato de seguro, no reviste el carácter de servicio público, además la accionante no se encuentra en estado de indefensión o subordinación respecto de la entidad vinculada, pues el reclamo elevado fue atendido, y se reversaron las primas cobradas.

De otro lado, indicó que no le consta que la tutelante haya elevado derecho de petición en la entidad financiera accionada, a pesar de ello, precisó que si radicó en la compañía vinculada, una solicitud el día 07 de julio de 2020, mediante la cual reclamó la devolución de las primas cobradas por concepto de seguros.

Precisó la empresa vinculada, que debe considerarse que en este asunto existe un hecho superado, pues se atendió la reclamación de conformidad al contrato de seguros, dentro del término legal previsto para tal fin, realizando para el efecto, la devolución de la prima, y remitiendo la respuesta al derecho de petición, a la dirección electrónica fabiolacastilloz@yahoo.com, tal y como se evidencia en el soporte de envío.

Por lo considerado, solicitó declarar improcedente la presente acción de tutela, y desvincular a la entidad, (05-fls. 1 a 6 pdf).

SCOTIABANK COLPATRIA S.A., a través de la señora CARMENZA EDITH NIÑO ACUÑA, en calidad de representante legal, dando respuesta a la acción de tutela, indicó que el pasado mes de marzo, envió una comunicación en que se informaba que la aseguradora CARDIF, realizaría un abono correspondiente a las primas descontadas.

Añadió la accionada, que mediante comunicación de fecha 21 de agosto de 2020, se emitió respuesta a la solicitud elevada por la accionante, la cual fue enviada a la dirección electrónica fabiolastilloz@yahoo.com.

Indicó que la anterior respuesta, aclaró y solucionó la inquietud que dio origen a esta acción de tutela, y le fue debidamente notificada a la accionante, razón por la cual, resulta improcedente proteger el derecho de petición, por configurarse un hecho superado.

Por lo anterior, solicitó negar el amparo constitucional debido a la inexistencia de vulneración al derecho fundamental de petición, a la ausencia del requisito de subsidiariedad y a la falta de legitimación en la causa por parte de la entidad, (06-fls. 1 a 11 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los

derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., vulneraron el derecho fundamental de petición de la señora FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA, al no darle respuesta a la solicitud radicada el día 08 de junio de 2020, mediante la cual requirió información relacionada con la devolución de los dineros por concepto de seguros de vida, los cuales fueron cobrados de las tarjetas de crédito terminadas en 8636 y 7258, (01-fls. 12 a 14 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral².

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”³

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal

² Sentencia T-143 de 2019.

³ Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.⁴

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁵

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁶

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁶ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

DEL CASO EN CONCRETO

No existe duda que la señora FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA, el día 18 de junio de 2020, elevó derecho de petición ante SCOTIABANK COLPATRIA S.A., en el cual solicitó lo siguiente⁷:

“Solicito al banco SCOTIANBANK COLPATRIA, me informe porque no ha realizado la reembolso de los dineros que por concepto de seguros de vida cobro, con su Cardiff, dentro de los productos bancarios representados en las tarjetas de crédito terminadas en 8636 y 7258, seguros que nunca autorice y compre.

Solicito al BANCO SCOTIANBAN COLPATRIA, me informe porque la demora del banco y sus aseguradoras Cardiff, aseguradora de SCOTIANBANK COLPATRIA, en reembolsar los dineros que desde hace más de dos meses quedo en devolver, por el cobro indebido de unas pólizas que nunca autorice no compre y que al final me cobraban B seguros de vida mensualmente de mis tarjetas de crédito.

Solicito al banco SCOTIANBANK COLPATRIA, me informe porque no me ha dado respuesta a los correos enviados a la señora maria.viviescas@scotianbank.com.co, además de los derechos de petición que nunca me respondió esta empleada además de no realizar el desembolso como lo informo la entidad bancaria.

Solicito al banco SCOTIANBANK COLPATRIA, me informe por qué. si en atención al cliente quedaron hace más de dos meses, en que solo se demoraban 10 días en reembolsar los dineros que me cobraron indebidamente de mis tarjetas de crédito, porque hasta la fecha y pese haber entregado el certificado bancario para que se consignara, no me han pagado ni el banco ni Cardiff.

Solicito al banco SCOTIANBANK COLPATRIA, me informe por qué, con la actitud sospechosa y mal intencionada del servicio al cliente, con el correo maria.viviescas@scotianbank.com.co, encargada de responder, nunca da respuesta al reembolso y menos a los derechos de petición, tendientes al reembolso de los dineros que el banco y su aseguradora, cobraron indebidamente y ahora piensan hacerse los ciegos y quedarse con mi dinero.”

Por su parte, la accionada al momento de contestar la acción de tutela, señaló que, mediante comunicación de fecha 21 de agosto de 2020, resolvió la solicitud elevada por la tutelante, en la cual se le informó que, una vez verificados los registros de la entidad, y con base en la respuesta emitida el día 13 de marzo de 2020, se tiene que el día 19 de marzo de esta anualidad, se abonó a la tarjeta de crédito terminada en 7258, la suma de \$121.992, la cual coincide con el valor de las primas causadas por concepto de la póliza de seguros No. 158310400003241925.

⁷ 01-Folios 12 a 14 pdf

Añadió la entidad accionada en la respuesta, que el abono de \$60.996, correspondiente a la póliza de seguro No. 15831050003241924, no pudo realizarse debido a que la tarjeta de crédito se encuentra cancelada, por tal razón, fue que en el mes de mayo se recibió de parte de la peticionaria, la certificación del Banco Davivienda, la cual se remitió a la aseguradora.

Señaló que debido a lo anterior, procedió a requerir a la aseguradora CARDIF, la confirmación del abono que no se ve reflejado, razón por la cual, se dará alcance a la respuesta en un plazo no superior a 5 días hábiles.

Por último, precisó que CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. y SCOTIABANK COLPATRIA S.A., son dos entidades diferentes y autónomas, razón por la cual, las gestiones que adelanta la aseguradora, son ajenas a la entidad financiera, (06-fls. 18 a 20).

Ahora, con el fin de acreditar que la señora FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA tiene conocimiento de la respuesta emitida el día 21 de agosto de 2020, la entidad accionada aportó documental en la cual se verifica, que en la misma fecha se envió un mensaje de datos a la dirección electrónica fabiolacastilloz@yahoo.com (06-fls. 3, 16 y 17 pdf), la cual fue relacionada tanto en el derecho de petición como en la presente acción constitucional, (01-fls. 11 y 14 pdf).

A pesar de ser evidente la notificación vía correo electrónico de la respuesta a la solicitud, el oficial mayor de este Despacho se comunicó telefónicamente con la accionante, a efectos de confirmar la recepción de la respuesta emitida por SCOTIABANK COLPATRIA S.A., quien le informó que efectivamente el día 21 de agosto de 2020 recibió la comunicación emitida por el banco accionado, sin embargo, añadió que el pronunciamiento no fue de fondo, pues no se resolvieron plenamente las peticiones elevadas, (07-fl. 1 pdf).

Teniendo en cuenta lo indicado por la señora FABIOLA CASTILLO ZANABRIA, y una vez verificada la respuesta emitida por la accionada el día 21 de agosto de 2020 (06-fls. 18 a 20 pdf), se observa que en efecto, a través de la citada comunicación, no fueron resueltas las cuatro (4) solicitudes formuladas por la petente el día 18 de junio de la misma anualidad (01-fls. 12 a 14 pdf), sino que SCOTIABANK COLPATRIA S.A. tan solo expresó que, el día 19 de marzo de esta anualidad, se abonó a la tarjeta de crédito terminada en 7258, la suma de \$121.992, que el abono de \$60.996, correspondiente a la póliza de seguro No. 15831050003241924, no pudo realizarse debido a que la tarjeta de crédito se encuentra cancelada, y que requirió a la aseguradora CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., la confirmación del abono que no se ve reflejado; siendo evidente, que no se realizó un pronunciamiento expreso frente a cada uno de los pedimentos elevados por la tutelante, mediante los cuales persigue acceder a una información relacionada con la demora en el reembolso de los dineros correspondientes a los seguros de vida, y la negativa en la emisión de una

respuesta, a las peticiones elevadas al correo electrónico maria.viviescas@scotiabank.com.co.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo a los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁸ y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la entidad accionada incumplió con su deber legal de dar una respuesta de fondo a la solicitud elevada por el tutelante, razón por la cual, es evidente la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA y, en consecuencia, se ordenará a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., para que a través de su funcionario o dependencia competente, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, cada una de las solicitudes contenidas en la petición elevada el día 18 de junio de 2020 por el accionante (01-fls. 12 a 14 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

Ahora, en relación con las pretensiones encaminadas a ordenar a **i)** SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y a CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., abstenerse de infringir la Ley 1328 de 2009, y procedan a liquidar y devolver el dinero cobrado ilegalmente a través de las dos tarjetas de crédito, y mantener una información clara, precisa, oportuna, correcta, consistente, adecuada y fidedigna, entre las oficinas principales y sucursales, y el call center, y a **ii)** la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, investigue a las entidades por captación ilegal de dineros, y demás delitos que puedan vislumbrarse, (01-fls. 8 y 9 pdf); este Despacho debe advertir que, estas pretensiones no se encuentran llamadas a prosperar, en primer lugar, porque las mismas no buscan el restablecimiento del derecho fundamental de petición, y en segundo lugar, porque corresponde a la tutelante, si a bien lo tienen, poner en conocimiento de las autoridades competentes, las acciones desplegadas por las entidades que conforman la parte pasiva en este asunto, quienes determinarán si en efecto se ocurrió en una conducta dolosa, pero no pretender que este Despacho, tan solo por la falta de respuesta a una reclamación, pueda inferir que posiblemente se ha cometido un hecho punible.

⁸ 01-Folios 12 a 14 pdf.

Finalmente, se **desvinculará** de este asunto a la sociedad CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., pues de los hechos de la tutela no se observa que haya incurrido en acción u omisión, que vulnere el derecho fundamental de petición invocado por la accionante.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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: TUTELAR el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora FABIOLA EMILCE CASTILLO ZANABRIA, vulnerado por SCOTIABANK COLPATRIA S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la SCOTIABANK COLPATRIA S.A., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, cada una de las solicitudes contenidas en el derecho de petición elevado el día 18 de junio de 2020 por el accionante (01-fls. 12 a 14 pdf), y le notifique la decisión en legal forma.

TERCERO: DESVINCULAR a CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A., de la presente acción de tutela, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

CUARTO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

QUINTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS

LABORALES

DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C.-SANTAFÉ DE 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:

76514b5bfa4c945cd14abaf46457963bb297c1637e070da2e7d906d03be8e47b

Documento generado en 01/09/2020 02:28:32 p.m.