

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., veintiocho (28) 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 DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA contra PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S.

ANTECEDENTES

El señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA, identificado con C.C. No. 80.067.358 de Villavicencio, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que el día 18 de junio de 2020, envió petición por escrito al Banco Scotiabank Colpatria, quien al recibirla le asignó el número de incidente 200618-001931, y la cual fue posteriormente admitida por la accionada en calidad de defensora del consumidor, bajo el número de queja 52.15785.
2. Que el día 15 de julio de esta anualidad, recibió un correo de la accionada, en el cual con base en la respuesta emitida por la entidad financiera, resolvían que las devoluciones habían sido realizadas correctamente y que no había lugar a la reclamación.
3. Que al verificar la respuesta, observó que no había sido tenido en cuenta para el análisis, el porcentaje de devolución prometido por el Banco, mediante correo electrónico del 26 de septiembre de 2019, razón por la que impugnó la decisión de la accionada, y solicitó tener en cuenta la informa inscrita en la petición inicial.
4. Que el día 21 de julio de 2020, recibió correo electrónico de la sociedad accionada, en el cual se informaba la admisión de la nueva queja, bajo el número 52-16979.
5. Que la anterior solicitud fue resuelta el 25 de agosto de 2020, fecha en la cual recibió vía correo electrónico, un archivo adjunto

¹ 01-Folios 1 a 3 pdf.

denominado rectificación, donde se refieren a la respuesta emitida por la entidad financiera, quien señaló que todo se dio a causa de un error tecnológico involuntario, y por tal razón le realizarían un ajuste por valor de \$10.911, y por otro lado, en el mensaje enviado por la accionada, se le indicó que debía manifestar su conformidad o inconformidad con la decisión.

6. Que debido a lo anterior, el día 26 de agosto hogaño, envió respuesta al defensor del consumidor financiero, en la cual manifestaba su inconformidad con la edición adoptada por el banco Scotiabank Colpatria.
7. Que a través de la mencionada respuesta, presentó una queja para que sean investigadas las afectaciones a todos los consumidores financieros afectados por la publicidad engañosa, y por tal razón, el banco proceda a cumplir a los usuarios, lo ofrecido en la tarjeta Master Card Gold de la franquicia Terpel.
8. Que a la fecha no ha recibido respuesta a la petición formulada ante la accionada en calidad de defensoría del consumidor financiero.

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., en calidad de defensoría del consumidor financiero de Scotiabank Colpatria, informar las gestiones adelantadas en virtud de la solicitud de *“presentar una queja para que se investigue las posibles afectaciones a todos los consumidores financieros que fueron afectados con dicha pieza publicitaria engañosa y en esa medida que el banco proceda a cumplir con lo ofrecido a todos los usuarios de la tarjeta de crédito Terpel – Scotiabank Colpatria.”*, (01-fl. 3 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La sociedad **PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S.**, a través del doctor JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, en calidad de defensor del consumidor financiero de Scotiabank Colpatria S.A., dando respuesta a la acción de tutela, señaló que de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 1328 de 2009 y en Decreto 2555 de 2010, fue admitida el día 23 de junio de 2020 bajo el número 52-15785, la reclamación del accionante, la cual fue decidida el día 15 de julio de la misma anualidad.

Añadió la accionada que el día 16 de julio hogaño, el accionante radicó una nueva queja, la cual fue admitida el día 21 de julio de 2020, bajo el radicado

número 52-16979, y que se encuentra en trámite actualmente, dentro de los términos previstos en las normas antes mencionadas.

Refirió que, el día 13 de agosto de 2020, Scotiabank Colpatria S.A., remitió comunicación mediante la cual manifestada haber cometido un error, e indicó la corrección de la inconsistencia reclamada por el tutelante, respuesta que fue trasladada al petente el día 25 del mismo mes y año, para que indicara si estaba conforme o inconforme con la decisión.

Manifestó el defensor del consumidor financiero, que el accionante el día 02 de septiembre de 2020, manifestó su inconformidad, por tal razón, se dio traslado al banco el día 04 de septiembre de esta anualidad, con el fin de que tuviera oportunidad de pronunciarse; de manera que, la queja No. 52-16979 se encuentra actualmente en trámite, conforme los términos previstos en el Decreto 2555 de 2010.

Por lo anterior, consideró que no ha trasgredido ninguna derecho fundamental al accionante, (06-fls. 1 a 7 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 la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., vulneró el derecho fundamental de petición del señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA, ante la presunta negativa de emitir respuesta a la solicitud enviada a través de correo electrónico el día 26 de agosto de 2020, mediante la cual presentó *“(...) una queja para que se investigue las posibles afectaciones a todos los consumidores financieros que fueron afectados con dicha pieza publicitaria engañosa y en esa medida que el banco proceda a*

cumplir con lo ofrecido a todos los usuarios de la tarjeta de crédito Terpel – Scotiabank Colpatría.”, (01-fls. 20 y 21 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 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

² Sentencia T-143 de 2019.

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

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

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

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

DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dispone que, la defensoría del consumidor financiero, es una institución que busca proteger a los

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

consumidores financieros, y a quien se le ha encomendado varias funciones, las cuales debe cumplir de manera autónoma a las entidades vigiladas por el Gobierno Nacional, y entre las que se encuentra *“Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.”*

Por su parte, el Decreto 2555 de 2010, en su art. 2.34.2.1.5, establece el siguiente procedimiento para resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante el defensor del consumidor financiero:

1. El consumidor financiero presenta directamente la queja o reclamo ante el defensor del consumidor financiero, o en las oficinas o sucursales de las entidades.
 - a. Si la queja es elevada ante la entidad financiera, esta deberá dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del documento, trasladarla al defensor del consumidor financiero.
2. Dentro de los 3 días siguientes a la recepción de la queja o reclamo, el defensor comunicará al consumidor financiero y a la entidad involucrada, si es competente o no para decidir frente a la petición.
3. Una vez admitida la queja, de la misma se dará traslado a la entidad involucrada, para que presente los argumentos de su posición, y allegue la información que corresponda.
4. La entidad financiera, contará con el término de 8 días hábiles, a partir del día siguiente en que se surta el traslado, a efectos de que allegue la respectiva respuesta; plazo que podrá ampliarse a petición de la entidad o a juicio del defensor del consumidor financiero.
5. Una vez vencido el término concedido a la entidad para emitir respuesta, el defensor del consumidor financiero, contará con 8 días hábiles para evaluar la información y decidir la queja o reclamo, de forma motivada, clara y completa, cuya respuesta será comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada, al día hábil siguiente de proferida.

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, se tiene que el accionante acude a este mecanismo de defensa, para que sea salvaguardado su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por la sociedad PEÑA GONZÁLEZ Y ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., en razón a que el día 25 de agosto de 2020, presentó ante la accionada *“(…) una queja para que se*

investigue las posibles afectaciones a todos los consumidores financieros que fueron afectados con dicha pieza publicitaria engañosa y en esa medida que el banco proceda a cumplir con lo ofrecido a todos los usuarios de la tarjeta de crédito Terpel – Scotiabank Colpatria.” (01-fls. 20 y 21 pdf), solicitud que según el petente, a la fecha no ha sido resuelta.

Para soportar sus afirmaciones, allegó captura de pantalla del correo electrónico saizcom@gmail.com, en el cual se observa que el día 26 de agosto de 2020 a las 22:24, envió la mencionada solicitud a defensoriascl@pgabogados.com, (01-fls. 20 y 21 pdf).

Por su parte, la sociedad PEÑA GONZÁLEZ Y ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., refirió que la inconformidad propuesta por el tutelante, fue enviada hasta el día 02 de septiembre de 2020, razón por la cual, el día 04 de septiembre de la presente anualidad, se dio traslado a Scotiabank Colpatria S.A., a efectos de que se pronunciara al respecto, (05-fl. 5 pdf).

Precisado lo anterior, este Despacho ha de señalar que si bien el señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA, manifestó que el día 26 de agosto de 2020, elevó la respectiva queja ante la sociedad PEÑA GONZÁLEZ Y ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., lo cierto es que ningún medio probatorio permite concluir que el mensaje de datos haya sido recibido en esa fecha por la accionada, por tal razón, se tendrá en cuenta lo manifestado por esta última en la contestación, y es que la manifestación de inconformidad fue recibida el día 02 de septiembre de la presente anualidad.

A pesar de ello, es evidente la vulneración al derecho fundamental de petición del señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA, pues conforme a lo normado en el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el defensor del consumidor financiero, contaba con el término de 3 días hábiles contado a partir del día siguiente a la recepción del reclamo, para comunicar al accionante y a la entidad involucrada, si es competente o no para resolverlo.

De manera que, si la queja formulada por el actor fue recibida el día **02 de septiembre de 2020** por la accionada, la comunicación dirigida al petente, informando si era competente o no para resolver su reclamo, debió remitírsele a más tardar el día **07 de septiembre de 2020**, lo cual no ocurrió, pues a pesar de que el defensor del consumidor financiero citó lo normado en el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, está claro que no se impartió el procedimiento allí establecido, como quiera que, en su argumento de defensa nunca refirió que haya enviado dicha comunicación al señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA.

Así las cosas, no existe duda para este Juzgado que el desconocimiento de lo normado en el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, conlleva a la

trasgresión de la prerrogativa invocada por el actor, pues a pesar de que a voces de la accionada, se dio traslado a Scotiabank Colpatria para que se pronunciara frente a los argumentos expuestos por el tutelante, lo cierto es que, el incumplimiento del procedimiento establecido en la normativa en mención, no le permite siquiera conocer al señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA, si el defensor del consumidor financiero tiene competencia para decidir su solicitud, en razón a que, a la fecha no se le ha informado esta situación.

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 tutela⁷ y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la sociedad accionada incumplió con su deber legal, de resolver la queja formulada por el tutelante, dentro de los términos y acatando los parámetros establecidos en el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, razón por la cual, es indiscutible la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de **PETICIÓN** del señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA y, en consecuencia, se ordenará a la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., a través de su funcionario o dependencia competente, **resolver** la queja formulada el día 26 de agosto de 2020 y recibida el 02 de septiembre de la presente anualidad, dando estricto cumplimiento a los términos y exigencias que dispone el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, y notifique la decisión en legal forma al petente.

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** del señor DAVID FRANCISCO SAIZ IDARRAGA, vulnerado por la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS S.A.S., a través de su funcionario o dependencia competente,

⁷ 01-Folios 20 y 21 pdf.

resuelva la queja formulada el día 26 de agosto de 2020 y recibida el 02 de septiembre de la presente anualidad, dando estricto cumplimiento a los términos y exigencias que dispone el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, y notifique la decisión en legal forma al petente.

TERCERO: 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.

CUARTO: 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 BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**7cf328cd24a1f6a90506e4aba8435923681476a72e1b968ff1a0224fdd0
d2b23**

Documento generado en 28/09/2020 02:39:25 p.m.