

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., diez (10) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ contra BANCO DAVIVIENDA S.A.

ANTECEDENTES

La señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ, identificada con C.C. No. 52.030.547 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de BANCO DAVIVIENDA S.A., para la protección de sus derechos fundamentales de **petición y buen nombre**, por los siguientes **HECHOS:**

Señaló la accionante, que bajo la modalidad virtual, el día 24 de diciembre de 2020, elevó derecho de petición ante el banco accionado, el cual fue radicado bajo el número 1-21294996545, y con fecha de respuesta, el día 19 de enero de 2021.

Añadió que, al no obtener respuesta por parte de la entidad en la fecha indicada, el día 27 de enero de 2021 se comunicó de manera virtual con la funcionaria Sindy Pérez, quien le indicó que, en el transcurso de 24 a 48 horas, se comunicarían con el fin de emitir respuesta a la solicitud.

Refirió que a la fecha el banco accionado no ha emitido respuesta a la petición radicada el día 24 de diciembre de 2020, situación que vulnera sus derechos fundamentales, pues ya canceló en su totalidad el crédito hipotecario No. 5716162100012228, y a pesar de ello, aparece como deudor moroso en la entidad, por una suma que asciende a más de \$3.000.000, (01-fl. 1 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección de los derechos fundamentales de petición y buen nombre, y en consecuencia, se **ORDENE** al BANCO DAVIVIENDA S.A., emitir respuesta a la solicitud elevada el día 24 de diciembre de 2020, y eliminarla de la base de datos de deudores morosos de la entidad financiera, (01-fl. 2 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra del BANCO DAVIVIENDA S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, a través de la doctora KAREN BROWN CHÁVEZ, dio respuesta a la acción de tutela señalando que, mediante comunicación de fecha 03 de febrero de 2021, se dio contestación de manera completa y de fondo a la accionante, y la comunicación se envió a los correos electrónicos spcortesg@yahoo.com y gelaleman@yahoo.es.

Por lo expuesto, refirió que en este asunto se ha superado íntegramente el objeto del amparo de tutela, pues se emitió respuesta completa y de fondo a la accionante, debiéndose entonces archivar las presentes diligencias.

Solicitó declarar que el Banco no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ, y denegar la presente tutela, por carencia actual de objeto, (06-fls 2 a 5 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 el BANCO DAVIVIENDA S.A., vulneró los derechos fundamentales de petición y buen nombre de la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ, al no darle respuesta a la solicitud elevada el día 24 de diciembre de 2020 (01-fls. 3 y 4 pdf), y presuntamente, ingresarla a la base de datos de deudores morosos de la entidad.

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 integral¹.

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.”²

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.³

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.⁴

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.⁵

¹ Sentencia T-143 de 2019.

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

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

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.

DEL DERECHO AL BUEN NOMBRE

Con relación al derecho al buen nombre, la H. Corte Constitucional en sentencia C-489 de 2002 lo definió como *“la reputación, o el concepto que de una persona tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de expresiones ofensivas o injuriosas o informaciones falsas o tendenciosas”*.

De manera que, este derecho se vulnera i) cuando se divulga información relacionada con la intimidad de las personas, y que no debe ser conocida en ningún caso por terceros, o ii) cuando se propaga información falsa que perjudica la moral de la persona.⁶

⁶ Sentencia T-022 de 2017.

DEL CASO EN CONCRETO

Con el fin de resolver el problema jurídico planteado, ha de señalarse que, no existe duda que la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ, el día 24 de diciembre de 2020, radicó derecho de petición ante el BANCO DAVIVIENDA S.A., con el fin de obtener paz y salvo debido al pago total del crédito hipotecario No. 5716163100012228, (01-fls. 3, 4, 7 y 8 pdf).

Por su parte, la entidad accionada al momento de contestar la acción de tutela, señaló que, el día 03 de febrero de 2021, resolvió la solicitud elevada por la tutelante de manera completa y de fondo (06-fl. 2 pdf), y para soportar esta afirmación, allegó copia de la comunicación dirigida a la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ, mediante la cual le informó, que no era posible expedir el paz y salvo del crédito hipotecario, debido a que a la fecha presenta un saldo por valor de \$3.045.801,89, correspondiente a los intereses corrientes y a los seguros de las cuotas prorrogadas en los meses de abril a agosto de 2020, en atención al alivio financiero otorgado por la emergencia sanitaria ocasionada por la Covid-19, (06-fls. 8 a 10 pdf).

Ahora, el BANCO DAVIVIENDA S.A. con el fin de acreditar que la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ tiene conocimiento de la respuesta emitida el día 03 de febrero de 2021, en la contestación emitida a esta acción, señaló que aportaba la constancia de envío por correo electrónico, sin embargo, tan solo se observan misivas de fecha 03 de febrero de 2021, dirigidas a la accionante, en la cual se indicó que adjunto encontraría el pronunciamiento efectuado a la reclamación No. 1-21549434339 (06-fls. 6 y 7 pdf), documento que no permite inferir que en efecto se haya surtido la notificación.

A pesar de lo anterior, el oficial mayor de este Despacho envió mensaje de datos a la accionante, a efectos de confirmar si había recibido al correo electrónico la respuesta emitida por BANCO DAVIVIENDA S.A., al derecho de petición elevado el día 24 de diciembre de 2020 (07-fl. 1 pdf), quien informó que, procedió a verificar el correo electrónico gelaleman@yahoo.es, y en la bandeja spam, encontró el pronunciamiento emitido por la entidad accionada, el cual fue realizado dos días después de presentada la acción de tutela, (08-fls. 1 a 9 pdf)

De acuerdo con lo considerado, se advierte en primer lugar, que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, conforme la finalidad para el que fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁷, y en segundo lugar, para este Juzgado no es viable conceder el amparo al derecho fundamental de petición invocado por la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ, toda vez que el objeto de la presente acción

⁷ 01-fls. 1 a 8 pdf.

se encuentra cumplido, configurándose una carencia actual de objeto por la existencia de un hecho superado, toda vez que en el trámite de este asunto, el BANCO DAVIVIENDA S.A., dio respuesta de fondo, y de forma clara y congruente, a la solicitud radicada el día 24 de diciembre de 2020, y fue puesta en conocimiento de la accionante.

Al respecto, la H. Corte Constitucional en sentencia T-1041 de 2008 indicó:

“De esta forma, la Corte ha aludido a la carencia actual de objeto bajo la modalidad de hecho superado consistente en que si la situación fáctica que origina la amenaza o violación de los derechos fundamentales ha sido superada por haber sido satisfecha la pretensión del actor o dejar de existir alguno de los eventos sobre los que se sustentó el desconocimiento de las garantías individuales, pierde toda razón de ser la orden que pudiera impartir el juez de tutela y no queda otro camino que declarar la improcedencia de la acción.”

A pesar de que en esta acción constitucional es evidente la configuración de un hecho superado, es necesario indicarle al BANCO DAVIVIENDA S.A., que estaba en la obligación de resolver la petición elevada por la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ dentro del término previsto en la norma, lo cual no ocurrió, pues fue resuelto luego de haberse instaurado la acción de tutela en su contra, razón suficiente para exhortarla, en aras de que en lo sucesivo no incurra en situaciones como las que originaron la presentación de este mecanismo constitucional.

Finalmente, en relación con el derecho fundamental al buen nombre, este Despacho no observa que el mismo haya sido conculcado por el BANCO DAVIVIENDA S.A., pues si bien la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ señaló que, se encuentra incluida en la base de datos de deudores morosos, no existe prueba en el plenario que permita inferir, que en efecto la accionante está reportada por un presunto incumplimiento, en el pago de la obligación adquirida con la entidad financiera.

De manera que, la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional, no es óbice para que las partes no cumplan las cargas procesales básicas que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales.

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: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora SANDRA PATRICIA CORTÉS GUTIÉRREZ contra el BANCO DAVIVIENDA S.A., por la carencia actual de objeto y por ende la existencia de un hecho superado, conforme lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: EXHORTAR al BANCO DAVIVIENDA S.A., para que en lo sucesivo no incurra en situaciones como las que dieron origen a la presentación de esta acción de tutela.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia con 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 se 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:

**73d8094e5416d28e1dd4ca745b5f86df583a834b69de0ab7c07078c87
ae3e393**

Documento generado en 10/02/2021 03:29:10 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**