

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., diecinueve (19) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN contra BANCO DE OCCIDENTE.

ANTECEDENTES

La señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, identificada con C.C. No. 52.502.123 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra del BANCO DE OCCIDENTE, para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que el día 12 de abril de 2021, elevó ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y ante el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, queja o denuncia por las irregularidades en que ha incurrido la entidad accionada.
2. Que el día 15 de abril de 2021, recibió comunicación de la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN, en calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, en la cual le informó que se había dado traslado de la queja, a la entidad financiera, a efectos de que en el término de 8 días hábiles, rindiera las explicaciones correspondientes.
3. Que el día 22 de abril de la presente anualidad, le fue enviada respuesta a través de correo electrónico, pero al leerla, observa que no fue contestada de conformidad a lo indicado por la Corte Constitucional, pues el pronunciamiento no es de fondo, claro, preciso y congruente con lo solicitado.
4. Que la respuesta si bien puede darse de manera negativa, lo cierto es que no han resuelto de forma íntegra las 6 peticiones formuladas ante el banco accionado.
5. Que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, señaló que mediante el trámite de una queja o reclamo, no se encontraba facultada para reconocer o negar derechos, entre otras atribuciones propias de los jueces.

¹ 01-Folios 1 y 2 pdf.

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** al BANCO DE OCCIDENTE, otorgar de forma inmediata una respuesta de fondo, clara y congruente, a la queja presentada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, el día 12 de abril de 2021, específicamente a las solicitudes contenidas en los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del acápite segundo de pretensiones, (01-fls. 4 y 5 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra del BANCO DE OCCIDENTE, se **VINCULÓ** a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, y a la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN, en calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE OCCIDENTE, y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejercieran su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, a través del doctor ALEXANDER CHAVERRA TORRES, en su calidad de funcionario del grupo de lo contencioso administrativo dos, manifestó que el consumidor financiero mediante radicados 2021080518-000-000 y 2021080518-001-000, solicitó el apoyo de la entidad, ante unos hechos relacionados con el BANCO DE OCCIDENTE.

Refirió que mediante radicado 2021080518-002-000, remitió la queja a la entidad financiera, requiriéndole una respuesta en los términos dispuestos en la circular básica jurídica, adjunto los documentos que estimen apropiados, para respaldar las afirmaciones o conclusiones.

Añadió que mediante radicado 2020289991-003-000, la entidad vinculada remitió al consumidor financiero, información relacionada con el procedimiento, los términos y los derechos que le asisten.

De otro lado, expresó que, de existir una controversia contractual particular, en relación con la obligación, a que hace referencia el consumidor, este cuenta con la posibilidad de ejercer las acciones judiciales pertinentes, bien sea ante la jurisdicción ordinaria, o ante la delegatura para funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera.

Por lo expuesto, solicitó su desvinculación del amparo constitucional deprecado por la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, (06-fls. 5 a 9 pdf).

La doctora **LINA MARÍA ZORRO CERÓN**, en calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE OCCIDENTE, señaló que la normatividad ha establecido un trámite administrativo especial, para

atender los reclamos formulados por los clientes en contra de la entidad financiera, el cual es distinto al que rige el derecho de petición.

Adujo que el trámite consiste básicamente en intervenir o investigar, la situación puesta en conocimiento por el cliente, para finalmente emitir un concepto respecto de la actuación desplegada por el banco, decisión que no tiene carácter vinculante para las partes, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1329 de 2009.

Por otra parte, manifestó que tuvo conocimiento de la situación presentada, a través de la petición radicada por la accionante el 15 de abril de 2021, y una vez fue recibida, se dio traslado al banco, quien rindió las explicaciones solicitadas, y posteriormente, se emitió pronunciamiento el 06 de mayo de la misma anualidad.

Finalmente, indicó que la defensoría actúa como entidad independiente del banco accionado, y como quiera que se encuentra demostrado, que se cumplieron a cabalidad las obligaciones y procedimientos impuestos por la normatividad, resulta necesario rechazar y desestimar la pretensión formulada en contra de la entidad, pues no existe vulneración a los derechos fundamentales que le asisten a la parte actora, (07-fls. 4 a 6 pdf).

El **BANCO DE OCCIDENTE**, a través del señor WILMER MOLINA BLANCO, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que el núcleo esencial del derecho de petición, es responder de fondo la solicitud, a pesar de que no satisfaga los intereses.

Por lo anterior, solicitó negar la presente acción constitucional, por cuanto el banco no vulneró ningún derecho fundamental a la accionante, (09-fl. 4 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 DE OCCIDENTE, vulneró el derecho fundamental de petición de la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, ante la presunta negativa de emitir respuesta de fondo, a las solicitudes formuladas en los numerales 1, 3, 4, 5 y 6, de la queja presentada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, el día 12 de abril de 2021, (01-fls. 7 a 15 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

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

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

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

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

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, se tiene que la accionante acude a este mecanismo de defensa, para que sea salvaguardado su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por el BANCO DE OCCIDENTE, en razón a que el día 12 de abril de 2021, presentó queja ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, a través de la cual elevó 7 solicitudes, que a la fecha no han sido resueltas de fondo por la entidad financiera accionada, (01-fls. 1 a 5 pdf).

Al respecto, este Despacho considera necesario indicar, que las solicitudes a que hace alusión la parte actora, no se formularon directamente ante el banco accionado, sino que se encuentran contenidas en la queja radicada tanto en la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, como en la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE OCCIDENTE, mediante la cual, se puso en conocimiento de las entidades vinculadas, algunas irregularidades presentadas en el crédito de vehículo adquirido con el BANCO DE OCCIDENTE, (01-fls. 7 a 15, y 17 pdf).

Lo anterior entonces, permitiría concluir que el banco accionado no ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la accionante, como quiera que la solicitud a que hace referencia, no se formuló con el propósito de que fuera la entidad financiera quien la resolviera, sino de poner en conocimiento de las entidades vinculadas, las presuntas irregularidades presentadas con el producto adquirido por la petente en el BANCO DE OCCIDENTE; no obstante, este Despacho observa que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, mediante oficio de fecha 12 de abril de 2021, dio traslado a la parte accionada, de la queja formulada por la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, para que procediera a emitir respuesta directamente a la tutelante, de forma completa, clara, precisa, comprensible, indicando los fundamentos legales, estatutarios y reglamentarios, que soporten la posición adoptada, y aportando los documentos que respalden sus afirmaciones o conclusiones, (06-fls. 19 y 20 pdf).

Así que, teniendo en cuenta la actuación desplegada por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, y a pesar de que el traslado de la queja al BANCO DE OCCIDENTE, no se efectuó en el marco de las normas que regulan el derecho de petición, la autoridad administrativa fue clara al indicar en el oficio de fecha 12 de abril de 2021, que la entidad financiera debía emitir respuesta de fondo directamente a la señora SIERRA CALDERÓN.

Adicionalmente, una vez revisadas las solicitudes planteadas por la accionante, en la queja radicada ante las entidades vinculadas, es evidente que el banco accionado es competente para resolverlas, pues se observa que la señora SIERRA CALDERÓN pretende, *grosso modo*, la expedición de paz y

salvo del crédito de vehículo adquirido, la información relacionada con los alivios otorgados durante la emergencia sanitaria, la actualización del reporte negativo, y la proyección de un crédito otorgado por valor de \$35.000.000, a un plazo de 5 meses, (01-fls. 13 y 14 pdf).

Precisado lo anterior, se tiene que la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, envió mensaje de datos a este Despacho el día 07 de mayo de 2021, informando que el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, no emitió una respuesta íntegra a las solicitudes, específicamente a la contenida en el numeral sexto (6°) del escrito de queja, (08-fls. 1 y 2 pdf).

Frente a esta afirmación, le asiste razón a la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, pues verificado el pronunciamiento efectuado el día 06 de mayo de 2021, por la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN, en su calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, se tiene que la citada funcionaria, concluyó que el banco había suministrado información completa y pertinente a la consumidora financiera (07-fl. 11 pdf), sin embargo, de las comunicaciones emitidas por el BANCO DE OCCIDENTE, los días 22 de abril y 11 de mayo de 2021 (01-fl. 16 pdf y 09-fls. 6 a 8 pdf), se colige que efectivamente no existe una respuesta frente a la solicitud contenida en el numeral 6° del escrito de queja, a través de la cual la parte actora pretende *“Que el Banco de Occidente se sirva proyectar, un crédito otorgado a cinco 5 meses por valor de \$35.000.000. ¿Cuánto tendría que pagar de manera discriminada cada una de el ítem, intereses y otros gastos (seguros)?., teniendo en cuenta una tasa de interés mensual es del 0.97% y 11.58% efectivo anual.”*

Y es que este Despacho advierte, que a pesar de la formulación de la queja por parte de la accionante, las entidades vinculadas no han logrado que el BANCO DE OCCIDENTE emita una respuesta de fondo y completa a las solicitudes planteadas por la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN; inclusive, llama la atención del Despacho, que el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, de manera inequívoca afirme que, la parte accionada brindó información pertinente e íntegra (07-fl. 11 pdf), cuando es evidente que ello no ha ocurrido.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental invocado, de acuerdo con 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 entidad accionada incumplió con su deber legal, de resolver íntegramente las solicitudes planteadas por la tutelante, a través de la queja presentada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, de la cual se le dio traslado al BANCO DE OCCIDENTE, razón

⁷ 01-Folios 1 a 16 pdf.

por la cual, es indiscutible la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición de la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** al BANCO DE OCCIDENTE, que a través de su funcionario o dependencia competente, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud contenida en el numeral 6° de la queja formulada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA el día 12 de abril de 2021, y de la cual se le dio traslado a la entidad accionada (01-fls. 7 a 16 pdf y 06-fls. 19 y 20 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.

Finalmente, se **DESVINCULARÁ** de esta acción constitucional a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, y a la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN, en calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE OCCIDENTE, pues está claro, que la inconformidad planteada por la parte actora, radica en la falta de respuesta por parte del Banco accionado, a la solicitud del numeral 6°, planteada a través de la queja radicada el día 12 de abril de 2021, y de la cual se le dio traslado a la entidad financiera, para que emitiera directamente una respuesta a la 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** de la señora LUZ STELLA SIERRA CALDERÓN, vulnerado por el BANCO DE OCCIDENTE, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO DE OCCIDENTE, 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, la solicitud contenida en el numeral 6° de la queja formulada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA el día 12 de abril de 2021, y de la cual se le dio traslado a la entidad accionada (01-fls. 7 a 16 pdf y 06-fls. 19 y 20 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma.

TERCERO: DESVINCULAR a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, y a la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN, en calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE OCCIDENTE, de la presente acción constitucional, 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 con 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 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:
**e9af867e296d1f964842d4b5081a9673337e7572de6bdf9f6e3dc45d1f
ff015**

Documento generado en 19/05/2021 12:17:57 PM

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