



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veintinueve (29) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

Radicado	05001-40-03-013- 2022-00963 -00
Accionante	Susana Mosquera Mejia
Accionado	Banco Davivienda S.A
Tema	Del derecho fundamental de petición
Sentencia	General: 275 Especial: 265
Decisión	Concede amparo constitucional

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1. Manifestó la accionante que, el día 29 de agosto de 2022, presentó derecho de petición, a los correos electrónicos de la accionada cempresarial@davivienda.com y notificacionesjudiciales@davivienda.com, con la siguiente solicitud:

“Señores, DAVIVIENDA

REFERENCIA: DERECHO DE PETICIÓN

SUSANA MOSQUERA MEJIA

PETICIONARIO CEDULA 1.039.455.572

Yo, SUSANA MOSQUERA MEJIA identificada con cédula de ciudadanía 1.039.455.572 del Municipio de Medellín actuando en nombre propio, me permito mediante este escrito presentar ante usted este Derecho Petición con las siguientes consultas:

- 1. Que se me confirme que productos tengo con la entidad financiera DAVIVIENDA.*
- 2. Que se me indique de manera clara que documentación fue aportada y verificada para la entrega de cualquier producto financiero de su portafolio a mi nombre.*

Horario de recepción de memoriales

De lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. a través del correo institucional

cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co

Teléfono 2627848

3. *Que se me indique las políticas antifraude que operan para los productos que estuvieren a mi nombre.*
4. *Que se me informe las condiciones de autenticación personal al momento de solicitar los productos a mi nombre.*
5. *Que se me indique las obligaciones a mi cargo a partir de qué momento entraron en mora. De las anteriores peticiones, favor respaldar lo afirmado con la documentación aportadas o allegadas al momento de las aperturas o solicitudes de cualquiera producto de su portafolio. De darse una respuesta negativa a cualquiera de mis solicitudes favor justificar normativamente por qué se niega y por qué dicha negativa no va en contra de mis derechos como consumidora financiera o mis derechos sobre mis datos personales”.*

Señala que, la petición fue recibida con el consecutivo No. 1-30820920582, y que en mensaje automático otorgado por el banco, le indicaron que le darían respuesta el 19 de septiembre de 2022, sin que a la presente fecha la hubiere recibido, y tampoco le han solicitado prórroga para responder, habiéndose vencido el término.

Por lo anterior, solicita ordenar al Banco Davivienda que en el término máximo de 48 horas contado a partir de la notificación del fallo de primera instancia, proceda a resolver de fondo el derecho de petición, y en subsidio de lo anterior, solicita ordenar lo que el despacho considere pertinente para el restablecimiento de su derecho fundamental de petición.

1.2. La acción de tutela fue admitida en contra del **Banco Davivienda S.A** en auto 21 de septiembre de 2022, concediéndole el término de dos (02) días, para que se pronunciara sobre los fundamentos de hecho y de derecho expuestos por la parte actora.

1.3. EL Banco Davivienda S.A dentro del término concedido allegó respuesta a la acción de tutela, indicando que, el 22 de septiembre de 2022 se remitió la información solicitada por la accionante, a los correos electrónicos suministrados por ella en el escrito de tutela, tal como consta en la copia de la respuesta que adjuntan y las constancias de envío generadas

05001 40 03 013 2022 00963 00

automáticamente por su sistema, para lo cual comparten imagen del reporte del e-mail, donde consta que los correos fueron enviados.

Resaltan que, la Honorable Corte Constitucional, se ha pronunciado en cuanto a que, la eficacia del derecho fundamental de petición no radica en que la respuesta que se dé al mismo sea positiva para el peticionario, si no que se trate de una respuesta de fondo sea esta afirmativa o negativa, y señalan que, como queda demostrado con la copia de la respuesta suministrada a la accionante, el Banco Davivienda S.A. ha dado respuesta clara, completa y de fondo a la petición, y de haberse presentado una vulneración a éste derecho fundamental, la misma se encuentra superada, perdiendo la acción de tutela su razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, dada la inexistencia de un objeto jurídico tutelable, considerando que se ha configurado un hecho superado.

Por lo anterior, solicitan denegar el amparo constitucional invocado, para lo cual aportan respuesta al derecho de petición, enviada a través de correo electrónico el 21 y 22 de septiembre de 2022.

II. COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si la accionada, ha vulnerado el derecho fundamental de petición invocado por accionante, al omitir dar respuesta al derecho de petición de 29 de agosto de 2022.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la constitución política “Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, **por sí mismo o por quien actúe a su nombre**, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora

Susana Mosquera Mejía, actúa en su nombre, por lo que se encuentra legitimada en la causa por activa.

Se tiene además la legitimación en la causa por pasiva de la accionada y vinculadas, toda vez que es estos a quienes se le endilga la presunta vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por la accionante.

4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

En sentencia T-077-de 2018, la Corte Constitucional señaló lo siguiente:

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“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 del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Posteriormente, la sentencia T-103 de 2019, explicó: “El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado

que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

4.5. CASO CONCRETO

En el caso bajo análisis, se tiene que la accionante, presentó solicitud de amparo constitucional por considerar que la accionada, vulneró su derecho de petición, al no haber dado respuesta a la solicitud efectuada el 29 de agosto de 2022, con radicado consecutivo No. 1-30820920582, a pesar de haberle indicado en mensaje automático otorgado por el banco, que le darían respuesta el 19 de septiembre de 2022.

Por lo anterior, solicita ordenar al Banco Davivienda que, en el término de 48 horas contado a partir de la notificación del fallo de tutela, proceda a resolver de fondo el derecho de petición, y en subsidio de lo anterior, solicita ordenar lo que el despacho considere pertinente para el restablecimiento de su derecho fundamental de petición.

Admitida y debidamente notificada la acción de tutela, la entidad accionada, se pronunció informando que, el 22 de septiembre de 2022 se remitió respuesta a la accionante, a los correos electrónicos suministrados por ella en el escrito de tutela, tal como consta en la copia de la respuesta que adjuntan y las constancias de envío generadas automáticamente por su sistema, para lo cual comparten imagen del reporte del email, donde consta que los correos fueron enviados.

Resaltan que, la Honorable Corte Constitucional, se ha pronunciado en cuanto a que, la eficacia del derecho fundamental de petición no radica en que la respuesta que se dé al mismo sea positiva para el peticionario, si no que se trate de una respuesta de fondo sea esta afirmativa o negativa, y señalan que,

05001 40 03 013 2022 00963 00

como queda demostrado con la copia de la respuesta suministrada a la accionante, el Banco Davivienda S.A. ha dado respuesta clara, completa y de fondo a la petición, y de haberse presentado una vulneración a éste derecho fundamental, la misma se encuentra superada, perdiendo la acción de tutela su razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, dada la inexistencia de un objeto jurídico tutelable, considerando que se ha configurado un hecho superado, por lo que solicitan denegar el amparo constitucional invocado.

Descendiendo al caso concreto, se observa en la documentación adjunta a la acción de tutela, (archivo 01, folio 05 del cuaderno principal), que efectivamente el 29 de agosto de 2022, se radicó ante la accionada un derecho de petición con consecutivo No. 1-30820920582, respecto del cual se le informó a la accionante que la respuesta la recibiría el 19 de septiembre hogaño.

Ahora, en la respuesta aportada por la accionada se advierte que, la información requerida fue enviada a la accionante a través de correo electrónico, incorporando imagen en la cual se evidencia el envío del mensaje de datos el día 21/09/2022, a la dirección electrónica susy.mosquera@gmail.com, y al correo electrónico contacto@santiagocallejasyabogados.com, el día 22/09/2022 (folio 2 archivo 05).

En ese sentido, para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que, en reiterada jurisprudencia, la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. La vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

Así las cosas, conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado, además, puesta en conocimiento al peticionario directamente, pues la omisión de tal

diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que, si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

Para el caso que nos ocupa, si bien se observa que la accionada realizó el envío del correo electrónico a las direcciones aportadas en el escrito de tutela, no se tiene certeza de que esta información efectivamente hubiere sido recibida por la accionante, en tanto no obra soporte de apertura del mensaje de datos o acuse de recibo, que demuestre que la señora Mosquera ya tiene conocimiento de la respuesta al derecho de petición.

En ese sentido, se advierte que, la situación de hecho que dio origen a la acción constitucional, no ha sido superada y la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado no ha sido satisfecha, tal y como lo ha sostenido la jurisprudencia constitucional “(...) la Corte ha aclarado que el fenómeno de la carencia actual de objeto se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. Así las cosas, la primera hipótesis “se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado, en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela”. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor. En otros términos, la omisión o acción reprochada por el tutelante, ya fue superada por parte del accionado¹.

Subrayas propias.

Así las cosas, en el trámite preferente y sumario que corresponde a la acción de tutela, no se logra acreditar, que el sujeto pasivo, haya cesado en su proceder lesivo del derecho fundamental del accionante, al continuar la omisión de entrega efectiva de la respuesta, por lo que el Juez de tutela procederá a impartir esa orden.

¹ Sentencia T-011/2016. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva.

05001 40 03 013 2022 00963 00

Por todo lo anterior, la suscrita Juez,

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Trece Civil Municipal de Medellín, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: Conceder el amparo constitucional solicitado por **Susana Mosquera Mejía**, en contra del **Banco Davivienda S.A**, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: Ordenar al **Banco Davivienda S.A**, que en un término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir y comunicar la respuesta al accionante de la solicitud que originó la presente acción de tutela, dando cuenta de ello al Despacho.

TERCERO: Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co, en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, conforme lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 y dentro de los tres días siguientes a la notificación. En caso de no ser impugnada dentro, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

PAULA ANDREA SIERRA CARO

JUEZ

AHG

Palacio de Justicia - Edificio José Félix de Restrepo
correo institucional cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co
Teléfono 2627848
Carrera 52 42-73 Piso 14, Oficina 1416
Medellín - Antioquia.

Firmado Por:
Paula Andrea Sierra Caro
Juez
Juzgado Municipal
Civil 013 Oral
Medellin - Antioquia

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: **32c5ed90558595542d902c3264450488f631fb8c2b807a2ccdd862cb1d652250**

Documento generado en 29/09/2022 08:08:11 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>