



JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., cinco (5) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

REFERENCIA:	ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO:	110014003037-2021-00614-00
ACCIONANTE:	JOHNNY ADOLFO MORALES VILLARREAL
ACCIONADA:	BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A
ACTUACIÓN:	SENTENCIA DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA

1

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991, y dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLARREAL**, en contra de la **BANCO COMERCIAL AV VILLAS**

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS:

Se pretende la tutela del derecho fundamental al derecho de petición.

FUNDAMENTOS FACTICOS:

En la formulación de la acción de tutela, **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLAREAL**, indica que el día 30 de mayo de 2021, radico bajo el No.11362701, Derecho de Petición ante la **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, y a la fecha dicha entidad no ha otorgado contestación alguna.

Por lo anterior, solicita que se ordene a la entidad accionada de respuesta a la petición elevada el 30 de mayo de 2021.

ACTUACIÓN PROCESAL:

La presente acción de tutela fue admitida el veintitrés (23) de julio de dos mil veintiuno (2021), disponiendo notificar a la accionada: **BANCO COMERIAL AV VILLAS S.A.**, y se **VINCULA DE OFICIO: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATACREDITO, TRANSUNION –CIFIN y PROCREDITO** con el objeto de que se manifestarán sobre cada uno de los hechos descritos en el libelo.

CONTESTACION A LA TUTELA

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, expuso que *“En cuanto a los fundamentos fácticos debemos señalar que a la SFC NO LE CONSTAN pues se refieren a las desavenencias que el actor ha tenido con la vigilada Banco AV. Villas debido a que no han sido atendida las*



peticiones que ha presentado desde julio del año 2020 solicitando se brinde una solución a los eventos de fraude de los que ha sido víctima”.

- **FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN expuso que:** *“la investigación se encuentra en etapa de indagación y en desarrollo de un programa metodológico para las labores investigativas correspondientes, y una vez allegados los documentos originales por parte de las diferentes entidades relacionadas en la denuncia ser sometidos a cadena de custodia y remitido al laboratorio de criminalística del C.T.I de esta manera ordenarlos estudios técnicos necesarios para poder establecer la falsedad e identificar presuntos responsables de estos hechos y el restablecimiento de derechos que haya lugar”.*
- **EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATACREDITO expuso que:** *“En primer lugar, es pertinente aclarar que la obligación de comunicar al titular con anterioridad al registro de un dato negativo no recae sobre EXPERIAN COLOMBIA S.A., este operador de la información no tiene responsabilidad alguna con esa eventual omisión. En efecto, la obligación de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo está en cabeza de la fuente de la información y no del operador.*

Sin embargo, Según la información reportada en la historia de crédito, el accionante NO REGISTRA NINGÚN DATO NEGATIVO respecto de obligaciones adquiridas con BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.

- **TRANSUNION –CIFIN expuso que:** *“Nuestra entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información.*
- *Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información -Es del caso señalar que NO hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante.*
 - *Según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente.*
 - *Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo*
 - *Según los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos.*
 - *La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad”*
- **PROCREDITO expuso que:** *“después de realizar la correspondiente búsqueda en nuestra base de datos PROCREDITO, se obtuvo como resultado que la cédula 19.330.397, no tiene reportes en su historial crediticio por parte*

de la accionada, tal como se puede observar en el detalle de consulta de fecha 23/07/2021"

No obstante, la sociedad **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, no realizó ninguna manifestación al respecto, pese habersele comunicado de la acción mediante correo electrónico del 23 de Julio de 2021, que no fue objeto de devolución.

Por tal razón, se entiende por cierta la manifestación realizada por el **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLARREAL**, toda vez que la entidad accionada no ejerció su derecho a la defensa, lo anterior de conformidad a lo estipulado en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES:

En reiteradas oportunidades la jurisprudencia nacional ha manifestado que la acción de tutela en el sistema jurídico de nuestro Estado Social de Derecho, es uno de los mecanismos que contempla la Carta Política entrada en vigencia desde el año de 1991 de mayor raigambre, para que los asociados obtengan de manera expedita el respeto a sus derechos fundamentales, que el texto supra legal ha previsto a favor de todo ser humano habitante de nuestro territorio, cualquiera que sea su condición económica, social, sin consideración a su sexo, creencia moral, política, religiosa, etc., cuando del actuar de las autoridades públicas, o de los particulares que presten un servicio de esta misma naturaleza, es decir, público, resulte un claro desconocimiento de aquellos derechos.

Se convierte entonces la acción de amparo constitucional en un mecanismo residual previsto por la Carta Magna, a través del cual se dotó a todas las personas naturales o jurídicas de una herramienta idónea tendiente a prevenir o remediar de la manera más rápida posible violaciones a los derechos fundamentales, tal como lo prevé los artículos 1 y 42 del Decreto 2591 del año de 1991.

1. De la Competencia

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991 en concordancia con el Decreto 1382 de 2000.

2. Problema Jurídico

2.1. En el plenario, corresponde establecer ¿si el **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, vulneró el derecho fundamental de petición al accionante al no haber dado respuesta a la solicitud elevada ante la accionada el 30 de mayo de 2021?

Tesis: si

Para zanjar la cuestión planteada, es preciso ahondar en primer lugar sobre los lineamientos esbozados por la jurisprudencia constitucional respecto a sobre los lineamientos esbozados por la jurisprudencia constitucional respecto a:

- ***El derecho de petición.***

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta y de fondo a su solicitud. Por ser de carácter fundamental, es susceptible de protección por vía de tutela (artículo 86 Superior), pues resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado.

De igual forma, la Honorable Corte Constitucional ha señalado que el ejercicio del derecho de petición garantiza a su vez la efectividad de otros derechos fundamentales. Por tal razón la jurisprudencia constitucional ha desarrollado ciertas reglas que deben tener en cuenta los jueces de tutela para efectos de procurar la protección inmediata¹ y efectiva del derecho de petición. Dichos presupuestos han sido sintetizados de la siguiente manera:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”²

Así mismo, dicha corporación ha reiterado en varias oportunidades como características distintivas del derecho de petición: a) que se trate de una petición respetuosa, clara y comprensible; b) que se emita una respuesta de fondo, precisa, integral y acorde con lo que fue solicitado, lo cual no implica aceptación a lo

¹ Corte Constitucional. Tutela No. 149 de 19 de marzo de 2013. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

² Corte Constitucional. Tutela No. 377 de 3 de abril de 2000. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

requerido; c) que la respuesta sea dada de manera pronta, oportuna y sea puesta en conocimiento o notificada al peticionario.

En suma, el derecho de petición brinda a la peticionada una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial; puesto que la obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, sino que se hace necesario que dicha solución resuelva el fondo del asunto, esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

- **La regulación del derecho fundamental de petición a través del Decreto Legislativo 491 de 2020.**

Es sabido, el derecho fundamental de petición es una herramienta eminentemente política desde su creación institucional en 1.689¹, y a la postre, cuando éste derecho fue puesto ínsito en los artículos 14 y 15 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1.789², tal cual sucedió al expresarlo a nivel nacional en el artículo 45 de la Constitución de 1.886, y, lustros después, en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre de 1.948 (art. 24) y en la Constitución de 1991 (art. 23).

Tal derecho, se tiene visto desde sus orígenes y hasta la fecha, como aquella prerrogativa que *“Toda persona tiene”,* para dirigir *“peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución”*, ello, en aras de garantizar otros derechos, como el acceso a la información pública, e involucrarse en cosa pública para coadyuvar con su buen funcionamiento. Por ende, el derecho de petición provee la concreción democrática de participación ciudadana en la escala individual (arts. 1 a 3, C.N.).

La prerrogativa constitucional en comentario, incluso, recibió reciente reglamentación legal y estatutaria en las Leyes Estatutarias 1755 de 2.015, 1712 de 2.014 y el Decreto 1166 de 2016, éste último, que reguló las peticiones verbales y por canales electrónicos, según las cuales se desarrolló el acceso a la información pública y el derecho a recibir respuesta de la administración cuando medie una petición formal, verbal o escrita.

Ahora bien, en *“época de pandemia”* o con ocasión de emergencia sanitaria que propicio la enfermedad covid-19 generada del virus SARsCOV-2, el legislador excepcional profirió el Decreto Legislativo 491 de 2020, según el cual:



“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Tal regulación se hizo extensible a los particulares, según la Sentencia C-242 de 2020, y, valga señalar, sobreviene al estado de emergencia sanitaria declarada mediante Resolución 385 de 2020 del mismo Ministerio, con el fin de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos, y mediante Resolución número 844 de 2020 la medida fue prorrogada hasta el 31 de agosto del mismo año, ora, permanece vigente.

Bajo los anteriores lineamientos jurisprudenciales y normativos se analizará el asunto puesto en consideración de este Despacho.

ANALISIS DEL CASO CONCRETO

Se tiene por averiguado en el diligenciamiento que el día 30 de mayo de 2021, **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLAREAL**, radicó ante **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, un derecho de petición.

Por contera, pesaba sobre la accionada la obligación de responder de manera oportuna, clara y precisa la solicitud formulada, dentro de los treinta -30- días siguientes a la recepción de esta, so pena de vulnerar el derecho fundamental de petición del actor. Lo anterior, con sujeción al mencionado **Decreto Legislativo 491 de 2020**, que conforme se advirtió, permite presentar solicitudes respetuosas ante organizaciones privadas de igual forma como procede contra la administración, asumiendo por tanto aquellas el deber legal y constitucional de brindar una respuesta al interesado en los precisos términos descritos en la normativa.

Sobre el tópico, el máximo órgano de cierre de la jurisdicción constitucional señaló en sentencia T-361 del 15 de julio de 1998, que *“independientemente del contenido mismo de la respuesta que se espera cuando se ha elevado una petición a una*



autoridad, o ante un particular que se encuentra prestando algún servicio público, dicha respuesta debe resolver de fondo la inquietud de la peticionaria, y deberá de producirse de manera pronta y oportuna. No importa que la respuesta sea afirmativa o negativa a las pretensiones de la peticionaria, sólo se debe proceder a dar una respuesta clara, oportuna y pertinente, para que de esta manera no se vulnere el derecho fundamental constitucional de petición” -Resaltas fuera del texto-

7

Sin embargo, en el expediente brilla por su ausencia prueba del suministro de una respuesta al petente en las condiciones aducidas, que resolviera de fondo la solicitud, **sin perjuicio que la respuesta acogiera o denegara las pretensiones reclamadas en la petición.**

En efecto, la antigüedad de la solicitud radicada bajo el **No. 11362701** en el **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, desde hace más de un mes, sin haber otorgado respuesta alguna, permite reconocer la vulneración al derecho de petición de la accionante dado que, ha permanecido en el tiempo de manera continua desde el 30 de mayo de 2021, deviniendo en una afectación actual, pues como acaba de verse, la sociedad accionada aún no se ha pronunciado sobre la solicitud, manteniendo inmerso a la interesada en un estado de total incertidumbre acerca de la procedencia de sus reclamos y/o solicitudes; motivo suficiente para que el juez constitucional actúe dentro de sus competencias para la salvaguarda de los derechos de categoría superior de la demandante.

En este contexto y sin mayores disquisiciones, se protegerá el derecho fundamental de petición del actor, tan solo con el alcance de instar a la entidad accionada a suministrar una respuesta a su pedimento, sin llegar a imponer el sentido positivo o negativa de la misma.

En consecuencia, se ordenará al **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, que por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho -48- horas contados a partir de la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta directa, en forma clara, precisa y completa, a la petición radicada por **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLARREAL**, de fecha 30 de mayo de 2021, en los términos que en la misiva se esbozan, a la dirección física reportada para notificaciones, esto es, en la Carrera 23 No.19 - 43 de Manizales., y/o al correo electrónico (Email) claudio@sireclamo.com. **Es importante advertir que la respuesta que debe brindarse con ocasión a la orden proferida no implica de ninguna manera aceptación de lo solicitado por el interesado, sino únicamente una resolución de fondo favorable o desfavorable a lo requerido, esgrimiendo los argumentos de una u otra posición.**

Conforme a lo anterior, se procederá a la desvinculación de **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATACREDITO, TRANSUNION –CIFIN y PROCREDITO**, como quiera que el cumplimiento de la orden emitida recae en cabeza exclusiva de la entidad accionada.

En virtud y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

FALLA:

PRIMERO. - TUTELAR el derecho fundamental de petición de **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLARREAL**, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO. - ORDENAR a la **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**, que por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho -48- horas contados a partir de la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta directa, en forma clara, precisa y completa, a la petición radicada por **JOHNNY ADOLFO MORALES VILLARREAL**, de fecha 30 de mayo de 2021, en los términos que en la misiva se esbozan, a la dirección física reportada para notificaciones, esto es, en la Carrera 23 No.19 - 43 de Manizales., y/o al correo electrónico (Email) claudio@sireclamo.com. **Es importante advertir que la respuesta que debe brindarse con ocasión a la orden proferida no implica de ninguna manera aceptación de lo solicitado por el interesado, sino únicamente una resolución de fondo favorable o desfavorable a lo requerido, esgrimiendo los argumentos de una u otra posición.**

TERCERO. – DESVINCULAR: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, EXPERIAN COLOMBIA S.A. –DATA CREDITO, TRANSUNION –CIFIN y PROCREDITO

CUARTO. - NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (Art. 30 Decreto 2591 de 1991).

QUINTO. - En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme a lo determinado en el inciso segundo del Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO. - Una vez regrese la tutela de la H. Corte Constitucional, excluida de REVISIÓN, sin necesidad de ingresar el expediente al despacho, por secretaria ARCHIVENSE las diligencias.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

LUIS CARLOS RIAÑO VERA

Juez

Firmado Por:



Luis Carlos Riaño Vera
Juez Municipal
Civil 037
Juzgado Municipal
Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

9

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:
2d46858eb9e7ef0e9b691174998a6bfb5dc8d42f77b0cb5e77b70e737b241c5d

Documento generado en 06/08/2021 04:59:03 AM

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