Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D. C., dieciséis (16) de agosto de dos mil veintidós (2022).

REF.: ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003-005-2022-00761-00
ACCIONANTE: MICROBANK COLOMBIA S.A.S.
ACCIONADA: BANCOLOMBIA S.A.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1. HECHOS:

Indicó la sociedad accionante que contrató un portafolio de productos financieros con la entidad Bancaria accionada y que "*el 05 de mayo de 2022, cuando mi representada intentaba realizar una operación de negociación de divisas en mesa de dinero, BANCOLOMBIA no logró ejecutar.*". Posteriormente, "*El 03 de junio de 2022, la entidad financiera accionada de manera unilateral informó la decisión de finalizar toda relación contractual con la sociedad que represento.*", por lo que "*el 06 de julio de 2022 en nombre de Microbank, presenté Derecho de Petición a Bancolombia, para que informara, dentro del término legal de diez (10) días hábiles y con los soportes del caso*" las causales objetivas que motivaron dicha decisión.

La accionada no ha dado respuesta a su solicitud.

2. LA PETICIÓN

Solicita, se proteja su derecho fundamental de petición e igualdad, y, en consecuencia, ordenar a la entidad financiera, "*que en el término máximo de (48) Cuarenta y Ocho Horas, contado a partir de la Notificación del fallo de primera instancia, proceda a resolver de fondo el Derecho de Petición formulado por Microbank el 06 de julio de 2022*", y "*Se ordene a la accionada garantizar restablecer el derecho fundamental a la Igualdad, para lo cual se solicita al Juez de Tutela solicitar todas las medidas que a bien tenga, para garantizar a Microbank Colombia S.A.S. un trato igual al de los demás consumidores financieros*."

II. SÍNTESIS PROCESAL:

Por auto de 2 de agosto de 2022, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y se le otorgó un plazo de un (1) día para que brindara una respuesta al amparo.

BANCOLOMBIA

En tiempo se pronunció frente a los hechos y pretensiones alegados en el escrito de tutela, para lo cual indicó que "*No se tiene registro de la radicación de un derecho de petición ante Bancolombia por parte del accionante MICROBANK COLOMBIA S.A.S., con fecha de 6 de Julio de 2022.*", por cuanto "*el mencionado derecho de petición fue remitido al correo apoyo@bancolombia.com, correo que no es el canal destinado para radicar peticiones, y no corresponde a un correo de ningún asesor del banco.*", ya que "*obra claramente que el correo electrónico de notificaciones judiciales para la entidad es notificacijudicial@bancolombia.com.co, y en la dirección fisica Carrera 48 No. 26-85, Avenida Industriales, de la ciudad de Medellín.*", según el Certificado de Existencia y Representación Legal, por lo que solicitó se desestimen las pretensiones.

III. CONSIDERACIONES

1.- LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

2.- El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona "*a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Titulo II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015*" (Sentencia T 058 de 2018)

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

> *"Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: "el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (…)". Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen".* (Sentencia atrás citada)

3.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

"*Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (…)
Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(….)
Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes".

4. En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

5. Ahora, es deber del actor acreditar que presentó la petición y la fecha en que ello ocurrió. La Corte Constitucional[1] al respecto ha señalado: "*En algunos de los expedientes revisados se encuentra que, habiendo alegado los accionantes la violación de su derecho fundamental de petición, no se acompañó copia de la solicitud formulada ante la administración, ni documento alguno que acreditara que, en efecto, se elevó aquélla.*

Acerca de este punto, la Corte Constitucional considera necesario resaltar que, en cuanto la tutela solamente puede prosperar ante la probada vulneración o amenaza de derechos fundamentales, debe contar el juez con la totalidad de los elementos de juicio que le permitan arribar a la conclusión de si en el caso específico se produjo o no en realidad el atropello del que se queja el demandante.

Los dos extremos fácticos -que deben ser claramente establecidos-, en los cuales se funda la tutela del derecho de petición, son, de una parte la solicitud, ***con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige****, y de otra el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.*

La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido ***de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo****, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente.* ***La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar****, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder*." (se destaca)

[1] Sentencia T-010 de 1998.

6.- CASO CONCRETO

1. Conforme las pruebas obrantes en el proceso, este despacho concluye que la protección del derecho fundamental de petición invocado por la sociedad demandante no debe ser concedida, toda vez que no se evidencia una vulneración del mismo por parte de la entidad financiera accionada. Ello en razón a que no se probó que la promotora efectivamente presentó la solicitud a la accionada en la fecha indicada.

En efecto, la accionante indicó que radicó un derecho de petición el 6 de julio del año en curso ante la entidad financiera accionada. No obstante, no acreditó que, efectivamente la convocada recibió en esa fecha dicha solicitud, pues con ese propósito tan solo acompañó la petición la cual aparece que **fue dirigida a la dirección electrónica** apoyo@bancolombia.com y dentro del expediente de tutela no se acreditó que esta (dirección electrónica) **pertenezca a la demandada.** Mas aun, la misma no corresponde a la indicada en el certificado de existencia y representación legal de la convocada.

Ciertamente, no existen los elementos de juicio que permitan establecer que la accionante presentó el derecho de petición que describe en su demanda a la entidad demandada en la fecha indicada.

Y la accionada en la respuesta que brindó a la acción de tutela, adujo que "*No se tiene registro de la radicación de un derecho de petición ante Bancolombia por parte del accionante MICROBANK COLOMBIA S.A.S., con fecha de 6 de Julio de 2022*". Y que "*Bancolombia S.A tuvo conocimiento del escrito de petición con el traslado de la acción de tutela, por lo tanto, se tomará esa fecha como aquella en que fue radicada la petición. De esta forma, mi representada se encuentra dentro de los tiempos para dar contestación a la petición*".

Así las cosas, es necesario colegir, que el derecho fundamental de petición no fue vulnerado por la entidad accionada.

Finalmente, en lo concerniente al derecho fundamental a la igualdad, el cual considera la quejosa se ve afectado por la decisión adoptada por la entidad financiera accionada, consistente en la terminación de la relación contractual, considera el despacho que es un asunto que enmarca una discusión de orden legal y, por lo tanto, debe ser dirimida por la jurisdicción ordinaria.

En consecuencia, se negará el amparo deprecado.

IV. DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.,** administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

V. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por **MICROBANK COLOMBIA S.A.S.,** conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Ofíciese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ