



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639
cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., veintisiete (27) de abril dos mil veintitrés (2023).

SENTENCIA.

REF. ACCIÓN DE TUTELA

No. 11001 4003 005-2023-00326-00

ACCIONANTE: PAULA CAROLINA HERNANDEZ RINCON

ACCIONADA: BANCO DE OCCIDENTE.

Procede el despacho a resolver la acción de tutela de Paula Carolina Hernández Rincón contra el Banco de Occidente, representado por Cesar Prado Villegas, una vez efectuado en legal forma el trámite adecuado.

I. ANTECEDENTES:

1.1.- HECHOS:

Manifestó la promotora, que el día 13 de marzo de 2023, radicó una petición ante la entidad financiera accionada.

Agregó que a la fecha de la presentación del presente amparo el banco dio una respuesta negando la reposición, sin embargo, aludió que no hubo respuesta a la pregunta del numeral 1°, por tanto, considera que dicha acción vulnera su derecho fundamental de petición.

1.2.- LA PETICIÓN

Que se tutele el derecho fundamental de petición y se le ordene al Banco de Occidente *“responderme de manera inmediata y conforme a mi solicitud. Es decir: 1. Remitir a vuelta de correo y en virtud de los términos establecidos de la Ley 1755 de 2015, copias de todas las evidencias, soportes o elementos materiales recaudados para concluir la decisión de la imagen del hecho Cinco. 2. Dar trámite del recurso de apelación interpuesto”*.

II. SINTESIS PROCESAL:

2.1.- Por auto calendado el doce (12) de abril del año en curso (Pdf 06), el Juzgado 33 Civil del Circuito de esta ciudad, resolvió no

avocar el conocimiento del presente amparo ordenado remitir la acción a los Juzgados Civiles Municipales de Bogotá.

2.2.- Mediante proveído adiado el trece (13) de abril del 2023 (consecutivo 11 del expediente digital), se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y vinculada, otorgándoles un plazo de un (1) día para que brindaran una respuesta al amparo.

2.3.- Banco de Occidente y la Superintendencia Financiera fueron notificados de la presente acción constitucional mediante correo electrónico, el 24 de marzo de 2023. (Documentos digitales 012 y 013 del dossier digital)

BANCO DE OCCIDENTE

Dentro del término conferido para contestar el presente amparo, la entidad financiera accionada guardó silencio, muy a pesar de haberse enviado al Banco de Occidente y luego al representante legal de esa entidad financiera, notificación de la admisión de esta acción constitucional.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

A través del Profesional Universitario, la superintendencia, se pronunció sobre los hechos y pretensiones de la acción manifestando no constarle, toda vez que la superintendencia no es parte de la relación contractual entre la parte accionante y la accionada.

Así mismo, señaló que no tienen conocimiento del recurso dirigido a la superintendencia e informó: *“dentro del trámite de queja establecido en la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014/ Parte I, Título IV, Capítulo II, numeral 8° y siguientes 1), bien sea ante las entidades vigiladas o ante la SFC, NO se encuentra contemplado el recurso de apelación contra la respuesta que emita la entidad vigilada, pues esta Superintendencia no es superior jerárquico de sus vigiladas y dentro de sus competencias administrativas no está facultada para pronunciarse sobre asuntos contractuales, ya que estos atañen exclusivamente a las partes, en esa medida, la solución de controversias particulares se encuentra exclusivamente atribuida a los jueces de la república”*

También comunicó que revisado la base datos no se encontró PQR radicado por la actora, no obstante, que al realizar la búsqueda por la “consola SMART” se encontró que: *“la accionante radicó una queja directamente ante la entidad vigilada Banco de Occidente S.A. Ahora bien, de acuerdo con la información que arrojó la herramienta, el 16 de diciembre de 2022, la señora Paula Carolina Hernández radicó una queja directamente ante la entidad Banco de Occidente S.A., así:*

Ahora bien, con ocasión de la presente acción, se procedió a validar el trámite dado a la queja, evidenciado que la vigilada no ha cargado en el aplicativo Smartsupervision copia de la respuesta brindada al consumidor financiero. En consecuencia, esta Superintendencia, a quien no le corresponde resolver las quejas presentadas por los consumidores ante sus vigiladas, a través del oficio No. 2023038961-000-000 del 14 de abril 2023 requirió al Banco de Occidente S.A. para que rindiera las explicaciones del caso, otorgándole un término para contestar hasta el 19 de abril de 2023”.

Por lo expuesto, solicita la desvinculación del presente trámite constitucional por falta de legitimación en la causa por pasiva.

III. CONSIDERACIONES:

3.1.- 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. Por consiguiente, esta protección debe ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

3.2.- 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, Título II, sustituido por el artículo 1° 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)

3.3.- 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”

3.4.- CASO CONCRETO.

En el caso que se analiza, la actora alega que la entidad financiera accionada, no ha dado respuesta de fondo a su solicitud de fecha 13 de marzo de 2023.

Sea lo primero advertir que el ejercicio del derecho de petición de la accionante se encuentra comprobado, pues allegó al expediente copia de la petición “*Recurso de Apelación*” (consecutivo 02 del expediente de tutela), en la que solicito: “*Remitir a vuelta de correo y en virtud de los términos establecidos de la Ley 1755 de 2015, copias de todas las evidencias, soportes o elementos materiales recaudados para concluir la decisión de la imagen del hecho Cinco. 2. En virtud de lo anterior, interpongo el recurso de apelación en contra de la decisión al radicado Numero 13259920, comunicado a través de mensaje de texto a mi línea telefónica No. 3214372702. 3. Como consecuencia de lo anterior, solicitó ordenar al Banco de Occidente reconocer y cesar el cobro correspondiente a \$ 300.000 generado el 13 de diciembre de 2022 establecimiento de comercio BOLDCO ONLINE BARRANQUILLA, así como los intereses generados por esa obligación*”.

Aunado a lo anterior, y de acuerdo con la prerrogativa del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, al guardar silencio el banco accionado, debe presumirse que las aseveraciones del extremo actor son ciertas, siempre y cuando sea dentro del umbral de la razonabilidad; por lo que sin mérito de mayor estudio, encuentra esta judicatura que al no haberse desatado de fondo la petición referente a la reclamación frente a los consumos no reconocidos, se configura una vulneración al orden constitucional establecido.

En este sentido, la Corte Constitucional ha señalado en repetidas ocasiones la aplicación de la presunción de veracidad, para darle validez a las afirmaciones realizadas por el tutelante, que: (...) “*Cuando el juez de tutela solicita a la entidad demandada rendir informe sobre los hechos de la controversia y ésta no lo hace, debe soportar la responsabilidad que eso implica. En efecto, cuando esto sucede, se tienen por ciertos los hechos de la demanda y el juez puede resolver de plano el asunto, salvo que considere necesario decretar y practicar pruebas para llegar a una convicción seria sobre los hechos presentados por el peticionario. Debido a que las entidades accionadas guardaron silencio respecto de los hechos del caso concreto a pesar de que el juez de instancia les ordenó rendir el informe consagrado en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, la Sala tendrá por ciertos los hechos*” (...) (Se destaca).

Para concluir, como la entidad financiera accionada no respondió la petición de fondo dentro del término legal por lo menos no obra prueba de ello, deberá concederse el amparo solicitado de petición, ordenando al Banco de Occidente S.A., que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo, y en el sentido que legalmente corresponda, la petición de la promotora de fecha 13 de marzo de 2023.

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,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por **PAULA CAROLINA HERNANDEZ RINCON**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: En consecuencia, **ORDENAR** al representante del **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, Cesar Prado Villegas que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo, y en el sentido que legalmente corresponda, la petición de la accionante de fecha 13 de marzo de 2023.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,



JOSE NEL CARDONA MARTINEZ
JUEZ