



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

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

Bogotá D.C., siete de julio de dos mil veintitrés (2023)

TUTELA No. 110014003005 2023 00604 00

Se decide la acción de tutela interpuesta por **JUAN CARLOS MEJIA CASTELLANOS** actuando en nombre propio, en contra del **BANCO DAVIVIENDA**.

ANTECEDENTES:

Se desprende de la tutela que la apoderada del accionante interpuso la correspondiente acción para que se le amparen sus derechos ius fundamentales, los cuales vienen siendo coartados, según los hechos que resumidos son:

Manifiesta el accionante que, el 26 de abril de 2023, radicó derecho de petición vía correo electrónico ante la entidad BANCO DAVIVIENDA solicitando información de los créditos vigentes y cancelados que posea con la entidad, entre otras.

Señala que, a la fecha de presentación de esta acción constitucional, no había recibido respuesta de fondo sobre su solicitud, vulnerando así el derecho fundamental de petición de su poderdante.

DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce el actor la violación de su derecho fundamental de petición.

ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez asumido el conocimiento de la presente acción, mediante auto de fecha 22 de junio de 2023, se dispuso oficiar a la entidad accionada para que se manifestara sobre todos y cada uno de los hechos que dieron origen a la presente acción y ejerciera el derecho de defensa que le asiste.

CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Deja constancia el Despacho que la COMPAÑÍA SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S., en calidad de defensor del Consumidor Financiero, quien dentro del presente trámite constitucional, indicó que dicha compañía fungió como defensor de entidades financieras hasta el pasado 5 de julio de 2022, sin embargo, que revisados los archivos del correo defensoria@sernarojasasociados.com, con fecha 26 de abril de 2023, recibieron de la dirección electrónica alejandraperalta1987@gmail.com,

petición del aquí accionante, y de la cual aducen dieron respuesta en la misma data de recibido.

De: Alejandra Peralta <alejandraperalta1987@gmail.com>
Enviado: miércoles, 26 de abril de 2023 16:57
Para: Defensoria <defensoria@semarojasasociados.com>; embargosfidudavivienda@davivienda.com <embargosfidudavivienda@davivienda.com>
Asunto: DERECHO DE PETICION

Señores:
BANCO DAVIVIENDA

Referencia: DERECHO DE PETICION

I. ASUNTO

JUAN CARLOS MEJIA CASTELLANOS, identificado con C.C. No. 1.123.563.473, mayor de edad, en ejercicio del amparo constitucional consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y los artículos 13 al 33 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso, formulo el presente DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

 SERNAROJAS
ASOCIADOS

RE: DERECHO DE PETICION

Defensoria
Mié 26/04/2023 17:20
Para: Alejandra Peralta <alejandraperalta1987@gmail.com>
Cordial saludo,

Acusamos recibido de su comunicación remitida a esta Defensoría del Consumidor Financiero.

Le informamos que nuestra oficina no presta los servicios de Defensoría a la entidad DAVIVIENDA, indicada por usted en su mensaje, por lo que le sugerimos comunicarse directamente con su entidad, para que le brinden la información de contacto sobre el Defensor del consumidor.

Igualmente, lo invitamos a validar los datos del Defensor de su entidad a través de los siguientes medios:

- Superintendencia Financiera de Colombia
Teléfono: (1) 307 80 42 opción 1
- Pagina Web de la SFC:
https://www.superfinanciera.gov.co/sri-web/publico/registro_defensores.xhtml

Cordialmente,

Defensoría del Consumidor Financiero.
Teléfono. 4898285
Correo. defensoria@semarojasasociados.com
Carrera 16 A No 80-63. Oficina 601. Torre Oval.

Así mismo mediante correo del 27 de junio de 2023 la entidad **BANCO DAVIVIENDA** da contestación a la acción constitucional, señalando que, mediante comunicación del 23 de mayo del presente año, se brindó respuesta a la petición incoada por el aquí accionante.

CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Naturaleza de la acción constitucional

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

3. Problema jurídico

Corresponde determinar i) si procede la acción de tutela ii) específicamente si es viable para ordenar a la accionada a brindar respuesta de fondo a su derecho de petición radicado el 26 de abril de 2023; iii) para inferir que no existe vulneración al derecho fundamental de petición alegado por el reclamante.

4. Caso concreto

En el caso presente la acción se dirige en contra de la entidad **BANCO DAVIVIENDA**, a quien se le endilga la presunta violación del derecho fundamental de petición y los que pueden ser sujetos pasivos de la misma

Sea lo primero en establecerse es si efectivamente hay o no cabida al presunto hecho superado; para ello atendiendo a lo manifestado por la H. Corte Constitucional en sentencia T-515 de 2007, M. P. Jaime Araujo Rentería señala que: *“la Corte Constitucional ha determinado, que la acción de tutela se torna improcedente en aquellos eventos en que una vez interpuesta, las circunstancias de hecho que generaban la supuesta amenaza o violación de derechos fundamentales del accionante cesan, desaparecen o se superan, con lo cual no existe un objeto jurídico sobre el cual proveer y por tanto, la orden que profiera el juez, cuyo objetivo constitucional era la protección efectiva y cierta del derecho presuntamente vulnerado o amenazado, carecerá de sentido, eficacia, inmediatez y justificación”*.

Descendiendo al estudio del caso *sub judice* se tiene que el artículo 86 de nuestra Carta Política enseña que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad.

Es un instrumento jurídico, que la Carta Política ha confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Tiene dos características esenciales, como bien lo ha señalado la Corte Constitucional: a- La de ser una acción subsidiaria, por cuanto solo es posible hacer uso de ella cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable (art. 86 inc.3) b- La de ser una acción inmediata, toda vez que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del Derecho sujeto a violación o amenaza.

Su procedencia se condiciona, entre otros aspectos, a la inexistencia de otros mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de tales derechos cuando estén siendo vulnerados o puestos en peligro, o que existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8 del Decreto 2591 de 1991 con la condición de que el afectado inicie la correspondiente acción en un máximo de cuatro meses a partir del fallo de tutela.

La acción de tutela no fue concebida para otorgarle un alcance inadecuado, pues no es un instrumento duplicador o paralelo a las actuaciones judiciales o administrativas, ni un mecanismo creado para pretermitir o reemplazar las distintas instancias competentes. El propósito claro y definido no es otro que el de brindarle protección inmediata y subsidiaria a la persona, pues de lo contrario se introduciría inestabilidad e inseguridad en el régimen jurídico

Enseña el artículo 23 de la Carta Política que toda persona *“tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. La Corte Constitucional, en múltiples ocasiones, ha explicado que procede la protección de esa garantía mediante la acción tutelar y determina que el presupuesto indispensable para su prosperidad descansa en la existencia de actos u omisiones de la autoridad o particular en forma excepcional, que impidan el ejercicio del derecho o cuando no se resuelve oportunamente sobre lo solicitado, pero no se entiende vulnerado éste, si se responde al peticionario con la negación de lo requerido.

Al respecto, la corporación antes citada ha señalado que el núcleo esencial de este derecho fundamental autónomo radica en que debe ser resuelto con prontitud, esto es, dentro de un plazo razonable. Pero no es cualquier decisión, esta se debe ser de fondo y además debe caracterizarse por su claridad, precisión y congruencia con lo solicitado (*Sentencia T-1130/08*). Lo anterior no implica que la respuesta tenga que ser favorable.

En desarrollo de esta temática, la Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P ALVARO TAFUR GALVIS expresó *“(...) c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2.*

Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición (...) (resaltado por el Despacho).

Conforme lo establece el art.14 de Ley 1755 de 2015, estipuló que las peticiones, salvo norma legal especial, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. De no ser posible solucionarla en dicho plazo, se deberá informar al interesado, con indicación de los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta

El accionante instauró acción de tutela al considerar que le está siendo vulnerado su derecho fundamental de petición, aduciendo que no le ha sido suministrada una respuesta de fondo al pedimento radicado el pasado el 26 de abril de 2023. En este sentido, comporta puntualizar que, el actor se encuentra legitimado para promover la presente acción, pues es titular de dicha prerrogativa, según lo ha anotado la doctrina constitucional. (Sentencia T-385 de 2013)

Dilucidado lo anterior, y descendiendo al asunto bajo análisis, en el curso de la presente demanda constitucional, halló esta sede judicial que, si bien es cierto, la encartada emitió respuesta al derecho de petición radicado de fecha 26 de abril de 2023, no lo es menos, que aquella no se observa dentro de la documental aportada por la entidad financiera, que se haya remitido dicho pronunciamiento al correo del accionante, esto es, a juankarlosmejia123@gmail.com y/o alejandraperalta1987@gmail.com, tal y como se observa en el pantallazo.

----- Forwarded message -----
De: **RespuestaDaviviendayFiliales** <respuestadavivienda@davivienda.com>
Date: mar, 23 may 2023 a las 17:52
Subject: Hemos atendido su solicitud 1-35365267037
To: <mayanez@davivienda.com>

 DAVIVIENDA

Bogotá, 23 de mayo de 2023

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=18c7c878d5&view=pt&search=all&permthid=thread-f:1769817990314353620&siml=msg-f:1769817990314353620> 1/

27/6/23, 08:22 Correo de Banco Davivienda - Fwd: Hemos atendido su solicitud 1-35365267037

Apreciado Cliente
JUAN CARLOS MEJIA
juankarlosmejia123@gmail.com

Un cordial saludo de Davivienda. En atención a su solicitud 1-35365267037, nos permitimos adjuntar la respuesta.

Agradecemos el tiempo dedicado para darnos a conocer su situación; estamos a su servicio.

Atentamente,

Alba Neydis Menjura
Departamento de Operaciones de Reclamos
Banco Davivienda S.A.
MAYANEZ

El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el Dr. José Guillermo Peña González, y el Dr. Andrés Augusto Garavito Colmenares es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en www.davivienda.com

NOTA: Este mensaje fue enviado por un sistema no habilitado para recibir respuestas, por favor no lo responda e incluya a esta dirección electrónica en su lista de contactos para evitar que sea marcada como "correo no deseado" y pueda seguir recibiendo nuestra información.

Recuerde que, por su seguridad, Davivienda nunca solicita a través de este medio información confidencial o financiera, como usuarios y claves de acceso a nuestros canales, ni números de productos como cuentas, números de tarjetas de crédito y similares.

2 adjuntos

 **RC 1-35365267037 DP.pdf**
296K

 **anexos.zip**
1305K

Dicho lo anterior, se torna imperioso conminar al **BANCO DAVIVIENDA**, para que dé estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en nuestra carta superior, pues tenga en cuenta que estaba en la obligación de resolver la petición del accionante dentro de los términos establecidos para dicho fin.

Así las cosas, no se tendrá por satisfecho el núcleo fundamental del derecho de petición, siendo del caso conceder el amparo deprecado; ello, sin perjuicio de que la respuesta no sea favorable a los intereses del accionante, ya que el derecho de petición, no incluye como objetivo obtener una resolución determinada, pero sí la exigencia de un pronunciamiento oportuno, concreto y de fondo.

DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. CONCEDER el amparo reclamado por **JUAN CARLOS MEJIA CASTELLANOS** en contra del **BANCO DAVIVIENDA**.

SEGUNDO. ORDENAR al **BANCO DAVIVIENDA**, a través de su Representante Legal y/o quien haga sus veces que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva de fondo el derecho de petición presentado por **JUAN CARLOS MEJIA CASTELLANOS** remitiendo su respuesta a los correos antes indicados.

TERCERO: DISPONER, por secretaría, la notificación de esta sentencia por el medio más expedito y eficaz, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUMPLASE,



JOSE NEL CARDONA MARTINEZ
JUEZ