



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](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

Bogotá D. C veintidós (22) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

**SENTENCIA.**

**REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 4003 005-2021-00093-00**

**CODIGO DE TRAMITE EN LINEA 231183**

**ACCIONANTE: CRISTIAN ALGARIN TORRES.**

**ACCIONADA: BANCO POPULAR S.A.**

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

**I. ANTECEDENTES:**

**1. HECHOS**

Expone el accionante que el 29 de noviembre de 2020, la entidad accionada le ofreció *“la TARJETA DE CREDITO BANCO POPULAR EXPRESS, TERMINADA EN 9101, la cual venía con el beneficio de que las compras realizadas entre el 17 de Noviembre al 31 de Diciembre de 2020, las empezaba a pagar en Febrero del 2021”*.

Añade que, dentro del periodo aludido efectuó varias compras, sin embargo, indica, en el mes de enero de 2021, *“de manera sorprendente”*, recibió el extracto de dicho producto, *“para pagar el día 3 de febrero”* de ese año.

Destaca que, los días 21 y 30 de enero de 2021, *“de manera verbal”* presentó a la entidad financiera derecho de petición bajo los radicados 999081130316 y 9990811039165, en donde solicitó: *“se corrigiera la fecha de cobro del extracto, toda vez que el mismo debió enviarse en Febrero y no en Enero”*

A la fecha de presentación de la acción constitucional, el mismo no ha tenido respuesta.

**2. LA PETICIÓN**

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición y debido proceso y, en consecuencia, se ordene a la accionada *“1. Ordenar al de BANCO POPULAR, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Y DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a través de su*

*representante legal o por quien haga sus veces, dar respuesta a los DERECHO DE PETICION, radicados por el suscrito los días 21 de Enero y 30 de Enero de 2021, radicados de manera verbal – Via Celular, radicados con los números 999081130316 y 9990811039165, respectivamente, conforme a las PETICIONES ELEVADAS EN LOS MISMOS, según radicados referidos y en consecuencia dar aplicación al beneficio que me fue ofrecido. 2. Ordenar al BANCO POPULAR reversar el cobro de la facturación del mes de Enero de 2021 y dar aplicación al beneficio que me fue ofrecido. 3. Ordenar al BANCO POPULAR , abstenerse de hacer cobros indebidos como el realizado en la facturación del mes de Enero de la anualidad: Cuotas de manejo, intereses de mora y dar aplicación al beneficio que me fue ofrecido, todo ello conforme lo solicite en las peticiones que realice de manera verbal. 4. ORDENAR AL BANCO POPULAR abstenerse de cobrar intereses de mora y dar aplicación al beneficio que me fue ofrecido. 5. Ordenar al BANCO POPULAR abstenerse de realizar reportes negativos ante las centrales de riesgo. 6. Ordenar a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA proteger los derechos del cliente financiero Y PROCEDER A IMPONER LA RESPECTIVA SANCION AL BANCO POPULAR, por incumplir con los beneficios otorgados al cliente y realizar cobros abusivos e indebidos.”.*

## **II. SINTESIS PROCESAL:**

Por auto de 9 de febrero de 2021, se admitió la acción y se ordenó notificar al accionado. Igualmente, se dispuso vincular a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO POPULAR, y se le otorgó un plazo de dos (2) días para que brindara una respuesta al amparo.

### **BANCO POPULAR S.A.**

Dio contestación a la acción constitucional, oponiéndose y solicitando se niegue por hecho superado. En ese sentido indicó que “*verificado en nuestros archivos se encuentra radicada en nuestro aplicativo de PQR la solicitud presentada por la accionante, realizada la trazabilidad no se evidencia una respuesta en nuestro sistema. No obstante y en virtud a esta acción de tutela se emite respuesta al derecho de petición*”.

### **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Adujo falta de legitimación en la causa por pasiva, como quiera que el accionante elevó el derecho de petición ante la entidad financiera BANCO POPULAR, y no a esa entidad, por lo que solicitó exonerarle de toda responsabilidad.

## **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, 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.-** 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.** El Decreto Legislativo 491 del **28 de marzo de 2020**, en su artículo 5 dispuso “Ampliación de términos para atender las peticiones. 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.”

5. En ese orden, formulada una petición, el mismo se rige por las reglas del derecho de petición atrás señaladas, de modo tal, que la autoridad o el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de treinta (30) días hábiles; peticiones de documentos y de información, veinte (20) días hábiles; y peticiones de consulta treinta y cinco (35) días hábiles.

## 5.- CASO CONCRETO

Con base en lo indicado por el promotor, la accionada y la documental obrante en el plenario, se tiene que aquel presentó los días **21 y 30 de enero de 2021**, derecho de petición ante la entidad financiera en donde solicitó *“se corrigiera la fecha de cobro del extracto”* de la tarjeta de crédito que tiene con la convocada, *“toda vez que el mismo debió enviarse en Febrero y no en Enero”*.

La entidad financiera accionada, en la contestación que hizo de la acción constitucional, no debate que le fue dirigida tal solicitud, por el contrario indica que *“la solicitud presentada por la accionante, realizada la trazabilidad no se evidencia una respuesta en nuestro sistema”*. Informando a su turno que, en comunicación de 11 de febrero pasado, la cual fue remitida al actor -habiéndose constatado ello por el Despacho a través de comunicación telefónica efectuada con el promotor-, resolvió de fondo al derecho de petición.

Revisada la respuesta emitida, en ella se resuelve de fondo el cuestionamiento realizado por el promotor, el cual se relacionaba con la corrección de *“la fecha de cobro”* de la tarjeta de crédito que tiene aquel con la enjuiciada. En efecto, en la respuesta brindada la entidad financiera le indica que *“En atención a la demanda interpuesta por usted ante la entidad Banco Popular por los hechos presentados respecto a la campaña promocional “compra en diciembre y paga en febrero”, la cual no se aplicó en debida forma a su producto Tarjeta de Crédito Exprés 547598\*\*\*\*\*9101, informamos que se brindó solución conforme lo expuesto a través de comunicación telefónica, realizada el pasado 11 de febrero de 2021, al número de teléfono registrado en nuestro sistema 3012814113. En la citada conversación, **se acordó la aplicación de un rediferido de deuda total sobre el saldo adeudado a la fecha, el cual es por valor de \$980.588, a un plazo, según lo indicado por usted, de treinta y seis (36) cuotas.** Así mismo, se procederá **con el reintegro de las comisiones causadas de manera errada sobre su obligación**, teniendo en cuenta la novedad presentada en su producto. De igual manera, **se procede con la actualización de la información del estado de su producto, tanto en nuestro sistema como también en el reporte emitido a las centrales de riesgo**, lo anterior conforme al estado real que presenta su Tarjeta de Crédito Exprés. Por otra parte, el día 11 de febrero de 2021 se emitió respuesta a los derechos de petición radicados en nuestro sistema los días 04 de enero de 2021 y 30 de enero de 2021, bajo los números 999081130316 y 9990811039165, respectivamente. Es de manifestar que, la respuesta por parte del Banco se generó conforme a lo acordado en la comunicación telefónica mencionada al inicio de la presente comunicación”*. (se destaca)

Así las cosas, si bien a la fecha de presentación de la presente acción constitucional, no se había dado respuesta a la petición, es necesario colegir, que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción, puesto que las circunstancias que originaron la la transgresión al derecho fundamental aludido ya desaparecieron. Nótese que además de dar contestación de fondo a la petición, la entidad financiera le indicó que procedería a “*con el reintegro de las comisiones causadas de manera errada sobre su obligación*”, lo cual, también era una pretensión de la acción.

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

*“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”*

*Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:*

*“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.*

***2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.***

*3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado”.*

En el asunto bajo examen, dichos requisitos se cumplen, pues el Despacho pudo constatar que durante el trámite de la acción de tutela cesó la conducta que dio origen al presente amparo constitucional.

En mérito de lo expuesto, 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: NEGAR** el amparo constitucional reclamado por **CRISTIAN ALGARIN TORRES**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

**TERCERO:** Si la sentencia no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**

**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO  
JUEZ  
JUZGADO 005 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-  
SANTAFE DE BOGOTA D.C.,**

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:  
**c79d46512ffdb08724e7d56bd660a124c67f883f692aca84ae00f31a6cc2f2da**  
Documento generado en 22/02/2021 12:58:30 PM

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