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 primero (01) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

SENTENCIA.
REF.: ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 4003 005-2021-00111-00
CODIGO DE TRAMITE EN LINEA 231183
ACCIONANTE: JOSÉ HENRY GAITÁN LÓPEZ.
ACCIONADA: BANCO DE BOGOTÁ y SEGUROS DE VIDA ALFA 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 18 de junio de 2020, presentó derecho de petición ante la accionada Banco de Bogotá, en donde solicitó "*reclamación para que se hiciera amparo de Seguro por siniestro ocurrido en hechos presentados en 2013-03-25, exigiendo la cobertura de INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE, dentro del Certificado Individual de Seguro No. 60119292017611 9"* para *"el amparo de las pólizas de Seguro de Vida de tres productos"* que adquirió con dicha entidad financiera.

Agrega que, el 20 de noviembre de ese año "*reiteré mi derecho de petición*".

Destaca que el día 19 de enero de 2021, "*recibí respuesta de la Gerencia de Soluciones para el Cliente del BANCO DE BOGOTÁ, quienes me informan que solo tengo un producto con esa entidad, que se realizaron las debidas validaciones confirmando que la compañía aseguradora presentó objeción al siniestro".*

Finalmente, indica que la entidad financiera accionada "*se niega a responder mis derechos de petición de manera clara, expresa, congruente y de fondo*".

2. LA PETICIÓN

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a "*BANCO DE BOGOTÁ y SEGUROS DE VIDA*

ALFA S.A., que (…) decida de fondo mi solicitud presentada formalmente los días junio 18 de 2020 y noviembre de 2020.".

II. SINTESIS PROCESAL:

Por auto de 16 de febrero de 2021, se admitió la acción y se ordenó notificar al accionado. Igualmente, se dispuso vincular a COLPENSIONES y al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ, y se les otorgó un plazo de dos (2) días para que brindaran una respuesta al amparo.

BANCO DE BOGOTA

Dio contestación a la acción constitucional, oponiéndose y solicitando se niegue. Afirma que se dio respuesta a la petición del actor de forma "*clara, expresa, congruente y de fondo del 19 de enero de 2021 que el Banco le ha notificado al señor JOSÉ HENRY GAITÁN LOPEZ en la dirección electrónica señalada por él (lospequeninesjardin@gmail.com)*", motivo por el cual solicita se desvincule de la presente acción constitucional.

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES -COLPENSIONES

Expone que el promotor fue calificado con dictamen de pérdida de capacidad laboral "*Nro. 201440294SS del 27 de enero de 2014, que determinó el 55.57% de pérdida de capacidad laboral, por enfermedad de origen común, con fecha de estructuración del 25 de marzo de 2013".*

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

SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.

Indica que el promotor no presentó petición alguna ante tal entidad, por lo que no se ha vulnerado el derecho reclamado en la presente acción de tutela.

Relata el desarrollo de la solicitud de reclamación presentada por la entidad financiera y de la cual se realizó la corresponde objeción a cada una de las solitudes presentadas teniendo en cuenta el contrato de seguro de vida suscrito entre las partes, por lo que afirma haber "*obrado acorde a la ley comercial que rige el contrato de seguro y para los casos en concreto se han ceñido a las condiciones contractuales convenidas en la Póliza de Seguro de Vida Grupo Deudores Nos. GRD-446, GRD-458 y GRD-452".*

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ.

Indicó que el promotor ha presentado las siguientes reclamaciones:

1.-Comunicación de fecha 21 de mayo de 2019, tramitada y atendida por la Defensoria del Consumidor Financiero bajo el consecutivo: DC220519-44464. Adjuntamos copia del Concepto rendido por el Defensor (que contiene la queja del cliente, posición del Banco de Bogotá y Concepto rendido por el Defensor del Consumidor Financiero), mediante comunicación de fecha 31 de julio de 2019, el cual fue remitido, a la siguiente dirección: Trv 12e No. 47 – 33 Sur, Barrio la Nueva Gloria, en la ciudad de Bogotá (indicado por el señor GAITÁN LÓPEZ en su queja)

2.- Comunicación de fecha 29 de septiembre de 2020, tramitada y atendida por la Defensoria del Consumidor Financiero bajo el consecutivo: DC011020-61349. Adjuntamos copia del Concepto rendido por el Defensor (que contiene la queja del cliente, posición del Banco de Bogotá y Concepto rendido por el Defensor del Consumidor Financiero), mediante comunicación de fecha 25 de noviembre de 2020, el cual fue remitido al correo electrónico: lospequeninesjardin@gmail.com, (indicado por el accionante en su queja e igualmente en la Acción de Tutela).

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. 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.

6.- CASO CONCRETO

Dentro del proceso de tutela se encuentra acreditado que el promotor el **18 de junio de 2020** presentó a la entidad financiera accionada, una solicitud la cual se relaciona con "*la reclamación del siniestro que tengo radicado con ustedes tanto en la oficina 019 del Barrio Restrepo como en las oficinas principales de seguros de vida alfa*", para lo cual indicó adjuntar "*soportes de mi crédito que en el año 2010 ya se encontraba vigente y el cual es un microcrédito el cual tuvo un retanqueo o refinanciación que ustedes me hicieron en el año 2017 y con el cual ustedes están teniendo como referente para mi reclamación del siniestro que tengo radicado con ustedes*" solicitando "*un análisis coherente y que se apegue a la realidad*". Igualmente, que el 20 de noviembre de ese año, presentó otra petición a la entidad financiera convocada, solicitando "*me contesten de manera clara y concisa en lo que tiene que ver con el caso numero 13851167*".

La accionada BANCO DE BOGOTA S.A, en la contestación que hizo de la acción constitucional, indicó que el 19 de enero pasado dio respuesta

a la petición formulada por el accionante, para lo cual allega copia de la misma, la cual le fue remitida al promotor al correo electrónico informado en su solicitud.

Sin embargo, revisada la respuesta brindada, se tiene que **no se resolvió de fondo la solicitud**. Lo anterior, si se considera que en las peticiones formuladas, el promotor solicitó se tuviera en cuenta en su reclamación la fecha en que adquirió con la entidad financiera accionada los productos que relaciona en sus solicitudes, **sin que en la respuesta brindada se hubiese resuelto dichos cuestionamientos**, vulnerando de esa forma el derecho de petición del promotor, siendo claro que a la presentación de la acción de amparo ya había transcurrido el término legal para dar respuesta.

Por tal motivo, se amparará el Derecho de Petición del actor, ordenando **BANCO DE BOGOTÁ S.A**, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda resolver de fondo y en el sentido que legalmente corresponda, **la petición del promotor formulada el 18 de junio de 2020 y reiterada el 20 de noviembre de ese año.**

Finalmente, en lo que respecta a SEGUROS ALFA S.A, no se probó que el promotor hubiese dirigió petición alguna dicha entidad.

V. DECISION:

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: CONCEDER el amparo constitucional reclamado por **JOSÉ HENRY GAITÁN LÓPEZ**, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

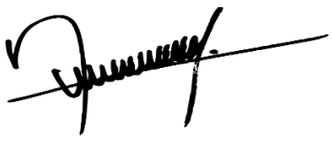
SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **BANCO DE BOGOTÁ S.A**, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda, a lo solicitado por el promotor en la petición de fecha 18 de junio y 20 de noviembre de 2020.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte

Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,



JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ