REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL

JUZGADO CINCUENTA Y OCHO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE

(Antes Juzgado Setenta y Seis Civil Municipal)

Bogotá, D.C., trece (13) de mayo de dos mil veinte (2020)

Asunto: Acción de tutela
Accionante: CRISTOFER PALOMINO DÍAZ
Accionada: BANCO DE OCCIDENTE
Radicación No. 11001400307620200042200

Agotadas las etapas propias, decide el Despacho el amparo constitucional de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1. El señor Cristofer Palomino Díaz promovió acción de tutela contra el Banco de Occidente, invocando la protección de los derechos de petición y a un debido proceso, y solicitó se ordene a la accionada dé resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente a su petición radicada el 14 de abril de 2020.

2. En sustento de sus pretensiones, en síntesis, se expuso:

2.1. Que el 14 de abril de 2020 radicó a través del correo electrónico SeryjEio@bancodeosqi derecho de petición para la congelación o el periodo de gracia en el pago mensual dos (2) tarjetas otorgadas por el Banco de Occidente a su nombre de Visa y Mastercard, terminadas con los números 1-834 y 2-213, en su orden. se le se informe por escrito qué otras alternativas tiene, diferentes a rediferir los pagos

mensuales de las tarjetas de crédito, o se establezca que no es su voluntad aceptar rediferir los créditos a los plazos inicialmente pactados y por lo tanto, que se abstengan de realizar tal operación financiera y en el caso de que lo hayan hecho, la misma se reversen.

2.2. Que la respuesta obtenida indicó que el establecimiento bancario había acogido de manera favorable la solicitud de alivio financiero para las tarjetas de crédito, en los términos de las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que no acogía la propuesta de no pago de las cuotas mensuales, puesto que el alivio aplicado implicaba el diferido a 48 meses disminuyendo el valor de la cuota mensual, ajuste que se vería reflejado en mayo de 2020.

2.3. Que con la contestación no se resuelve de fondo lo pretendido, pues se informa, sin solicitarlo, un alivio, y de manera unilateral difiere su obligación a 48 meses, sin su consentimiento, cuando las circulares externas de la Superintendencia Financiera de Colombia no establecen que se puedan modificar las condiciones de los productos de los clientes, dado que a un plazo más amplio el banco percibe mayores intereses y costos bancarios, que no beneficia al cliente.

3. Admitido a trámite el amparo constitucional el accionado se opuso, porque la medida de alivio financiero para las tarjetas de crédito implementada por el Banco de Occidente consistía en realizar un rediferido a 48 meses del capital del pago mínimo, medidas de alivio se encuentran publicadas en la página web del Banco. Que en el caso se realizó el rediferido del pago mínimo reportado al 31 de marzo de 2020 de la tarjeta de crédito Visa por $1.655.558,77 y de la tarjeta MasterCard por $761.483,32, lográndose que se mantuvieran

al día aun sin realizarse el pago de la facturación. Concluyó que los alivios financieros aplicados se realizaron atendiendo las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

II. CONSIDERACIONES

1. Para resolver el presente asunto es preciso resaltar que la acción de tutela que se encuentra fundada en el artículo 86 de la Constitución Política y reglamentada por el Decreto 2591 de 1991, es procedente cuando la actuación u omisión de la autoridad pública, o de un particular en los estrictos casos autorizados, infrinja o amenace derechos constitucionales fundamentales, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se promueva como mecanismo transitorio para evitar un daño irremediable.

De tal modo, que su viabilidad o procedencia exige dos precisos requerimientos: por un lado, que la actuación extendida comprometa un derecho fundamental del linaje avisado y, por otro lado, que no exista mecanismo de protección distinto.

2. Se invoca la protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 del estatuto superior, frente a lo cual es necesario señalar que este vislumbra no sólo la posibilidad de que toda persona pueda presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o particulares, sino a la par el derecho de obtener de aquellas una respuesta despejada y precisa del contenido sometido a su consideración, y dentro del término contemplado en las normas jurídicas.

El derecho de petición contempla de una parte, la potestad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas o a particulares, y de otra, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario.

El legislador mediante la Ley 1755 de 2015 reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en cuanto a las organizaciones privadas, señaló que toda persona podía ejercer tal derecho para garantizar sus derechos fundamentales ante las mismas que tengan o no personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes, y el trámite y resolución de las peticiones, salvo norma legal especial, estarían sometidos a los principios y reglas establecidos en el capítulo I del título II de esa normatividad.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015 el derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares que (i) presten servicios públicos o cuando, en razón de sus ocupaciones, realicen funciones públicas y sean asimilables a las autoridades; (ii) organizaciones privadas con o sin personería jurídica cuando a través de la petición se garanticen otros derechos fundamentales y (iii) cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante, caso en el cual podrán ser interpuestas ante personas naturales o jurídicas. Así pues, las peticiones que se presenten ante particulares quedan sujetas al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles, pudiéndose presentar de forma

verbal, escrita o por cualquier medio idóneo para la comunicación o la transferencia de datos, y el particular debe dar una respuesta de fondo, como lo sostuvo la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014.

3. En el caso bajo estudio, el señor Cristofer Palomino Díaz radicó el 14 de abril de 2020 derecho de petición ante el Banco de Occidente, en el que, en lo medular, planteó tres súplicas: a) que se le indicara si era posible el 'congelamiento' o el otorgamiento de un periodo de gracia frente al pago mensual de dos (2) tarjetas de crédito Visa y Mastercard, terminadas con los números 1-834 y 2-213 respectivamente; b) que en el evento de que no se acceda a lo anterior, se le informe qué otras alternativas tiene diferentes a rediferir los pagos mensuales de las tarjetas de crédito, o c) que se establezca que no es su voluntad aceptar rediferir los créditos, y por lo tanto, que se abstengan de realizar tal operación financiera o la reversen.

El Banco de Occidente en la respuesta dada al señor Palomino le expresó que había acogido de manera favorable la solicitud de alivio financiero para las tarjetas de crédito, en los términos de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que no era posible acoger la pretensión de no pago de las cuotas mensuales, puesto que el alivio aplicado a sus productos implica el diferido de su pago mínimo a 48 meses disminuyendo considerablemente el valor de su cuota mensual.

Sobre el particular de precisarse que no se le dio respuesta a la súplica segunda del derecho de petición encaminada a que se dieran

alternativas para de sus tarjetas de crédito, diferente a rediferir los deberes de prestación, pues tal fórmula se expresó no se aceptaba.

Con todo, obsérvese que la Circular Externa No. 14 de 20202 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia señala en forma perentoria que "*los cambios a las condiciones del crédito en los términos establecidos en la Circular Externa 007 de 2020 deben ser informados en cualquier momento a los consumidores financieros a través de cualquiera de los medios mediante los cuales se comunican con éstos*", estableciendo la "*posibilidad de que el consumidor pueda rechazar las nuevas condiciones por estos, o aquellos que dispongan las entidades para estos efectos*".

Para el memorado fin, se debe indicar que "*al no recibir respuesta explícita de su rechazo dentro del término que establezca la entidad, ésta se considerará aceptada. Dicho plazo no podrá ser inferior a 8 días calendario*" (instrucción segunda), aspectos que no fueron informados en la respuesta dada al accionante, pues si se trata de algún periodo de gracia o prórrogas, se debe precisar en qué consiste cada figura y si la misma aplica sobre capital, intereses u otros conceptos, como seguros, cuotas de manejo, etc., permitiéndole así al consumidor que esté enterado y comprenda las nuevas condiciones (instrucción tercera).

De modo, que en sentir de este despacho del contenido de la respuesta producida por el establecimiento bancario se advierte que no se pronunció en forma expresa, congruente y de fondo sea negando o concediendo a la segunda pretensión del accionante.

La contestación incompleta constituye una manera patente de vulneración del derecho de petición, que puede ser neutralizada mediante la acción de tutela, pues "*el núcleo esencial del derecho radica (i) en la resolución oportuna de la petición formulada; y (ii) en la suficiencia, congruencia y eficacia de la respuesta, independientemente del sentido negativo o positivo de la misma*."[1]

"*(…) el derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna a la petición elevada. Además, que ésta debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.*"[2]

4. De otra parte, es preciso señalar que el derecho de petición "*no implica que la decisión sea favorable*"[3] (se subraya), ya que "*no se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Ella, siempre y cuando se produzca dentro de los términos que la ley señala, representa en sí misma, independientemente de su sentido, la satisfacción del derecho de petición. Cuando al absolver la petición se resuelve negar lo pedido, no se está desconociendo el derecho de petición y, en consecuencia, ningún objeto tiene la tutela para reclamar la protección de éste*"[4], por tanto, no puede indicársele al accionado el contenido de la respuesta que debe prodigar.

5. Así las cosas, el amparo debe ser concedido, y se ordenará al Banco de Occidente, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si no lo hubiere hecho, de respuesta de fondo, completa, congruente e íntegra

---

1 Corte Constitucional sentencia T-260 de 2005.
2 Corte Constitucional sentencia T- 463 de 2011.
3 Corte Constitucional sentencia T-481 de 1992.
4 Corte Constitucional sentencia T-012 de 1992.

a la pretensión segunda del derecho de petición radicado 14 de abril de 2020 del señor Cristofer Palomino Díaz y efectúe la notificación respectiva.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cincuenta y Ocho de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER la tutela al derecho de petición invocada por el señor Cristofer Palomino Díaz.

SEGUNDO: Ordenar a ordenará al Banco de Occidente, por intermedio de su representante legal o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo hubiera hecho, de respuesta de fondo, completa, congruente e íntegra a la pretensión segunda del derecho de petición radicado el 14 de abril de 2020 del señor Cristofer Palomino Díaz y efectúe la notificación respectiva.

TERCERO: Informar que la presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fue impugnada en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: Notificar esta providencia como lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 en forma telegráfica o por cualquier medio expedito tanto al accionante, como al accionado.

CÓPIESE Y NOTIFÍQUESE

JOHN SANDER GARAVITO SEGURA

Juez