

Radicación No. 110014003007-2021-00454-00

Accionante: JOSÉ ROBERTO MARTÍNEZ GUERRERO.

Accionada: SCOTIABANK COLPATRIA.

ACCIÓN DE TUTELA.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., primero de junio de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por el señor JOSÉ ROBERTO MARTÍNEZ GUERRERO contra SCOTIABANK COLPATRIA

1. ANTECEDENTES

Acude el accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, el 13 de abril de 2021 radicó un derecho de petición ante SCOTIABANK COLPATRIA, en virtud de que había llegado a un acuerdo de pago, que el funcionario, quien le ofertó el acuerdo de pago le informó que, una vez realizado el mismo, en el lapso de 20 días hábiles le enviaría a su correo electrónico este radicado No. 220221597013309116000006405970 por pago total de la obligación, que debido a lo pactado cumplió con su parte, pero el banco no le ha enviado dicho documento, a pesar de haber radicado el derecho de petición solicitando el mismo; que también solicitó que lo retiraran de la base de datos de morosos, porque aún le siguen llamando a cobrarle la obligación ya cumplida, que asimismo, requirió copia de las llamadas grabadas con el funcionario que, le ofertó el acuerdo de pago, quien le comunicó que estas

estaban grabadas, por lo que por estas conductas le están violando su derecho fundamental de petición.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: JOSÉ R. MARTÍNEZ GUERRERO.

Entidad accionada: SCOTIABANK COLPATRIA.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo de su derecho fundamental de petición.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Dice que, el señor JOSÉ ROBERTO MARTÍNEZ GUERRERO, tuvo vínculo comercial con la entidad, mediante los productos financieros, *“Tarjeta de crédito: 534174*****9918 Contrato: 9116000006405970 Apertura: 25-02-16 Estado: cancelada el 20-05-2021”*, que el 9 de abril del 2021 el accionante realizó un requerimiento solicitando: *“me envíen el acuerdo de pago con radicado No. 220221597013309116000006405970 que realice con el banco Colpatria el día 23/02/2021, 2). copia de la grabación de las llamadas con el funcionario Cristian Guevara que hizo conmigo en el mes de febrero para ofertarme el acuerdo de pago, 3) requiere “me retiren de la base de datos del banco Colpatria, para que dejen de llamarme a cobrarme una obligación que ya cumplí el día 23/02/2021”*, por lo que procedió a contestar de forma clara, completa y de fondo la petición mediante comunicación identificada con el número de PQR: 8810787.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación, se consagran cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto 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.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares

cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

“a. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no decide o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

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.

d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)”
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que, *“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”.*

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que el actor solicita la protección del derecho fundamental que invoca, pues no obstante haber elevado una solicitud ante la entidad accionada, a la fecha no se la ha respondido, lo cual fue replicado por la entidad convocada en los términos esbozados en el escrito de contestación al presente amparo.

Ahora bien, verificando los anexos del escrito de tutela, así igualmente conforme al decir de las partes, es lo cierto que, se radicó por la accionante el citado derecho de petición ante la entidad demandada, tal como figura en la actuación.

Remitiendo la atención al acervo probatorio allegado, efectivamente dentro de los anexos aportados con el escrito de tutela aparece una misiva radicada ante la entidad en la cual solicitaba el accionante: *“... me envíen el acuerdo de pago con radicado No. 220221597013309116000006405970 que realice con el banco Colpatria el día 23/02/2021, 2). copia de la grabación de las llamadas con el funcionario Cristian Guevara que hizo conmigo en el mes de febrero para ofertarme el acuerdo de pago, 3) requiere “me retiren de la base de datos del banco Colpatria, para que dejen de llamarme a cobrarme una obligación que ya cumplí el día 23/02/2021”.*

Ahora bien, dentro de la respuesta dada al presente amparo, conforme los anexos que, aportó se encontró que, la entidad convocada le remitió una misiva al señor MARTÍNEZ GUERRERO al correo electrónico señalado en escrito de tutela, manifestándole: *“... Ahora bien, tal como fue informado y dada la llamada sostenida con usted el día 23 de febrero de 2021, se registró el acuerdo de pago aplicado finalmente a la tarjeta de crédito en comento el día 10 de mayo de 2021, lo cual permitió la cancelación de la obligación. 1.3. Así las cosas, anexamos copia de las grabaciones mediante las cuales se formalizo el acuerdo de pago. 2. En respuesta al segundo punto, en el cual solicitan “copia de la grabación de las llamadas con el funcionario Cristian Guevara que hizo conmigo en el mes de febrero para ofertarme el acuerdo de pago (...)”, al respecto nos permitimos anexar las grabaciones por usted requeridas (cuatro en total), las cuales se refieren a las llamadas sostenidas con usted el día 22 y 23 de febrero de 2021. 3. Respecto al tercer punto, mediante el cual requiere “me retiren de la base de datos del banco Colpatria, para que dejen de llamarme a cobrarme una obligación que ya cumplí el día 23/02/2021 (...)”, es de aclarar que una vez verificada la información de forma interna y tal como se evidencia en la*

gestión de cobro adjunta, la última llamada a usted realizada fue generada el 10 de mayo de 2021, mismo día en el cual se aplicó la negociación dejando cancelado el crédito No. 9116000006405970. 4. Pese a la información antes suministrada, es de aclarar que, ante el acuerdo de pago efectuado en febrero de 2021, asociado con la cancelación de la obligación en comento No. 9116000006405970, es de aclarar que hemos procedido a modificar el reporte de la misma ante las centrales de riesgo, quedando cancelada voluntariamente a corte de febrero de 2021. 5. Finalmente y dado el estado de la obligación, anexamos la paz y salvo asociado al crédito en comento”; por lo cual, sin lugar a duda estamos frente a un hecho superado.

Sobre el particular y el alcance que nuestro legislador le imprimió a esta regla, nuestro alto Tribunal en Sentencia T-038/19 ha dicho:

“... Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado...”

De lo expuesto, se colige que en la actualidad no existe, si alguna vez existió, vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del accionante, perdiendo por la tanto el amparo invocado su razón de ser, por carencia actual de objeto.

3. DECISION

En mérito de lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Bogotá de Oralidad D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR POR HECHO SUPERADO la tutela solicitada por el señor JOSÉ ROBERTO MARTÍNEZ GUERRERO por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DISPONER la notificación de lo acá resuelto a las partes involucradas a través del medio más rápido y expedito a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMÍTASE lo actuado a la Corte Constitucional, si la presente providencia no fuere impugnada, dentro del término que consagra el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 para su eventual REVISIÓN.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA
JUEZ