



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6° teléfono 601-3532666 extensión 70309
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2023-00974-00

Bogotá, tres (03) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992
Accionante: **JOSÉ ARMANDO GUZMÁN ALVAREZ**
Accionado: **BANCOLOMBIA S.A.**
Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela que, en protección de sus garantías constitucionales presentó **JOSÉ ARMANDO GUZMÁN ALVAREZ** en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

JOSÉ ARMANDO GUZMÁN ALVAREZ, solicita el amparo con motivo de la supuesta violación al derecho fundamental de petición, ante la presunta negativa de dar respuesta la petición elevada por el actor el 26 de junio de 2023.

Precisó que el 17 del mes de junio de 2023, por medio de la tarjeta de crédito que tiene con **BANCOLOMBIA**, denominada **AMERICAN EXPRESS** cuyo número termina en 72255, se realizaron dos transacciones fraudulentas por un monto de **\$17.743.17**, y **\$ 4.776.118.10**.

Que el 20 de junio de 2023, se realizó la respectiva reclamación, la cual quedo radicada con el número 8013572538 y que el día 22 de junio de 2023, recibió respuesta negativa de esta reclamación. Luego, el 26 de junio de 2023, elevó derecho de petición al banco accionado, radicado 3000.159.200, en el que solicitó lo siguiente:

i. “Ante la respuesta negativa del Banco el día 22 de junio de 2023, solicito los soportes de la aceptación de la transición, bien sea por medio de mi firma, o por medio de identificación de voz donde conste que yo hice y autorice las transacciones anteriormente mencionadas.

ii. Solicito información de la razón por la cual, aunque inmediatamente después de haberse efectuado la primera transacción fraudulenta, se procedió a notificar al banco por medio de la línea telefónica 3430000, donde insisto que en el tiempo de espera ingreso la segunda transacción y en la llamada en curso yo informaba que las mismas no fueron realizadas por mí, el banco acepto y realizo el pago cuando debía haberlo rechazado de forma inmediata por existir una alerta de fraude.

*iii. Solicito información de que protocolos de seguridad implementaron para realizar la identificación del titular de la cuenta, al momento de realizar las transacciones fraudulentas, más cuando yo en el momento en que me llega el mensaje de texto a mi celular de la primera transacción notifique a **BANCOLOMBIA** que no era yo el que estaba haciendo dichas operaciones.*

iv. *Ante la respuesta de la reclamación enviada por BANCOLOMBIA el día 22 de junio de 2023, solicito explicar cómo información privada que solo se encuentra en la base de datos del banco, pudo ser filtrada para la ocurrencia de este fraude.*

v. *Solicito un informe no solo del día en que se realizó el fraude, sino de los días previos, donde BANCOLOMBIA manifiesta no existió error alguno en su proceder, siendo que esta información no solo pudo ser extraída de sus bases de datos e, sino días previos”.*

Señaló que a la fecha no ha recibido respuesta de fondo. Agregó copia de su pedimento.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente queja a través de la oficina de reparto, por autos de veintidós (22) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa..

2.- **Bancolombia S.A.** se opuso a las pretensiones toda vez que dio respuesta a la solicitud de la accionante. Añadió que remitió la misma a la dirección electrónica suministrada por la parte accionante en el escrito de tutela danidecristo@msn.com y subgenrenencia@carnebosas.com.

IV. PROBLEMA JURÍDICO

Teniendo en cuenta los hechos dispuestos en el escrito de tutela, el problema jurídico se circunscribe a determinar si la entidad accionada, vulnera el derecho fundamental de petición del accionante toda vez que no le ha brindado respecto a su solicitud del 26 de junio de 2023.

V. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el num. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.

3.- Así, se encuentra que la exigencia del petitum es que se ordene a la accionada emita una respuesta a su solicitud del 11 de agosto de 2023.

4.- De cara a los derechos fundamentales que a juicio del accionante han sido conculcados por las entidades accionadas, es pertinente traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, pues, la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En desarrollo de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece reglas para el ejercicio del derecho de petición que deben observarse por la administración y todas las personas que hagan uso de ese mecanismo. Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así, el artículo 14° de la ley 1755 de 2015 estatuye: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido reiterada en el sentido de señalar que no se agota y cumple con “cualquier respuesta”, sino que la respuesta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo de manera que siendo la decisión positiva o negativa a lo solicitado, definitiva el asunto objeto de la petición.

En Sentencia T-831A/13 La jurisprudencia constitucional ha señalado que: “la respuesta a los derechos de petición puede ser favorable o no para el peticionario, y en todo caso (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Por tanto, puede concluirse que el derecho de petición tiene un “núcleo fundamental ” [que] está constituido por: i) el derecho que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de la autoridad solicitada. Por esto, resulta vulnerada esta garantía si la administración omite su deber constitucional de dar solución oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración” (T-237 de 2016).

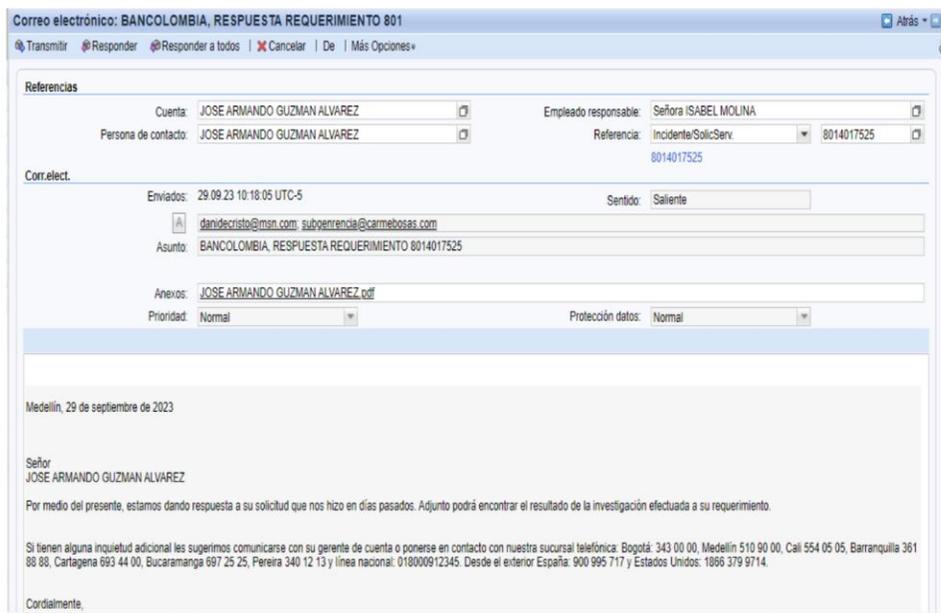
5.- Así mismo, debe advertirse que si en el transcurso de la tutela “(...) se supera la afectación de tal manera que carece de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela. En ese sentido, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente (C. Const. Sent. T-011/16).

Así las cosas, cuando el objeto jurídico que propició la acción de tutela ha sido atendido, constituye un hecho superado.

VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso objeto de estudio, es preciso abordarlo con miramiento en la situación planteada por **JOSÉ ARMANDO GUZMÁN ALVAREZ**, quien pretende que por medio de la acción de tutela se ordene a la accionada, emita una respuesta a su solicitud del 26 de junio de 2023.

Al respecto, la accionada aportó copia respuesta remitida al actor como se observa en el expediente digital:



Tratándose del derecho de petición, reconocido en el artículo 23 de la Constitución Política, su núcleo esencial “reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada en la solicitud. De ahí que la respuesta deba cumplir los requisitos de: i) oportunidad ii) Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y iii) Deba darse a conocer al peticionario. Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”¹.

En el presente caso, el Juzgado considera que la entidad **BANCOLOMBIA S.A** contestó de fondo el derecho de petición impetrado por la aquí accionante, tal como se puede observar con la respuesta de allegada de la accionada pdf 07 del expediente digital. Además, la respuesta fue puesta en conocimiento del inconforme tal como lo certifica la empresa de correos 4-42, razón por la que el Despacho habrá de denegar las súplicas de la presente acción por considerarse un hecho superado.

Finalmente, es preciso advertir que la tutela fue presentada el 21 de septiembre de 2023 y la respuesta fue enviada el 29 siguiente, por lo que se configuró un hecho superado.

Recuérdese que la entidad accionada no está obligada a resolver favorablemente las peticiones que se le formulan, la respuesta al requerimiento comunicada oportunamente constituye por sí misma la resolución de su solicitud.

VII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, en la presente acción constitucional presentada por **JOSÉ ARMANDO GUZMÁN ALVAREZ**.

SEGUNDO: Notificar a las partes la presente decisión. Ordenar que por secretaría se libren las comunicaciones de ley.

¹ Sent. T-260 de mayo de 1997. Cfme: sentss T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, entre otras.

TERCERO: Remitir este fallo si no fuere impugnado a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Luz Dary Hernández Guayambuco'. The signature is stylized and cursive.

LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez