

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO DÉCIMO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**  
Bogotá, D.C., nueve (9) de noviembre de dos mil veinte (2020)

Ref. **11001.40.03.010.2020.00636.00**

Se decide la acción de tutela formulada por **Paola Andrea Lombana Ávila** en contra de **Itaú Corpbanca Colombia S.A.**

**I. ANTECEDENTES**

**1.** Paola Andrea Lombana Ávila solicitó el amparo de su derecho fundamental de *petición*, que consideró vulnerado por el Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A.

**2.** Como soporte de su pedimento, alegó los siguientes fundamentos fácticos:

**2.1.** Trabaja como docente en Institución Educativa Arborizadora Alta, siendo su empleador, la Secretaría de Educación del Distrito.

**2.2.** Adquirió, un crédito libranza de \$84.000.000 con el Banco Av. Villas, en el mes de marzo de 2019; quien realiza los descuentos sobre su salario es directamente, la Secretaría de Educación.

**2.3.** El 20 de enero del año 2020, realizó una cesión del crédito adquirido con el Banco Av Villas con la entidad convocada, a través de un asesor que le hizo el ofrecimiento de la cesión, y al cual, le firmó los documentos, de los cuales no tiene ninguna copia.

**2.4.** Itaú Corpbanca Colombia S.A., debía radicar ante la Secretaría de Educación, los documentos de la cesión para que se dejara de hacer el descuento del Banco AV Villas y comenzara a realizarse a favor de la accionada.

**2.5.** El valor de la cuota del crédito de libranza que, se pactó con el Banco Av Villas y que debía continuar cancelándose a Corpbanca Itaú, era de \$1.416.000.

**2.6.** La Secretaría de Educación, continuó realizándole los descuentos para el pago del crédito por valor mensual de \$1.416.000 y los giró al Banco Av. Villas, en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2020.

**2.7.** Al haberse girado los dineros para el Banco Av. Villas, sin ser el acreedor de la obligación, el Banco Av. Villas, a través de cheque le devolvió los dineros descontados.

**2.8.** A partir del mes de julio de 2020, la Secretaría de Educación comenzó a girar los descuentos del crédito de libranza a favor de la accionada

**2.9.** En el mes de julio de 2020, cobranzas, la llamó para que pagara las cuotas que tenía atrasadas correspondiente a los meses de abril, mayo y junio, indicándole que, la Secretaría de Educación, ya había comenzado a remitir, los dineros a la convocada.

**2.10.** El 18 de septiembre de 2020, por medio de correo electrónico, solicitó ante [servicioalcliente@itahu.co](mailto:servicioalcliente@itahu.co) que reconsideraran pagar al final del crédito

las 3 cuotas que, estaba debiendo teniendo en cuenta que, ya habían comenzado a descontar las cuotas del mes de julio.

**2.11.** El 20 de septiembre de 2020, presentó correo electrónico ante defensoríaitau@ustarizabogados.com y a super@superfinanciera.gov.co, donde manifestó que, la casa de cobranzas, le había indicado que, si no pagaba el valor de \$10.700.000, por mora del crédito, le iniciarían el cobro ejecutivo, a pesar de que el valor de las 3 cuotas atrasadas, asciende a la suma de \$ 4.248.000.

**2.12.** El 25 de septiembre de 2020, el banco demandado, le envió una comunicación en la que, le informó el saldo de la liquidación al 22 de septiembre de 2020.

**2.13.** El 29 de septiembre de 2020, se radicó demanda ejecutiva en su contra, la cual cursa, en el Juzgado 56 Civil Municipal de Bogotá.

**2.14.** El 2 de octubre de 2020, la Superintendencia Financiera, le comunicó que había trasladado la comunicación a la entidad vigilada, para ponerla en conocimiento de la situación.

**2.15.** El 5 de octubre de 2020, reiteró la solicitud ante defensoríaitau@ustarizabogados.com, indicándole nombre completo, número de cédula, información de contacto, relato de los hechos y pretensiones.

**2.16.** El 8 de octubre de 2020, defensoríaitau@ustarizabogados.com, contestó que, para presentar formalmente queja ante el defensor del consumidor financiero debía remitirles una comunicación con sus datos personales, un relato de los hechos y unas pretensiones concretas.

**2.17.** El 23 de octubre de 2020, Corpbanca Itau, le envía comunicación en la que, indica que inició las acciones legales a efectos de obtener la totalidad del pago de los dineros adeudados, capital acelerado, intereses moratorios, honorarios profesionales y demás gastos solicitando el embargo de bienes muebles, inmuebles, enseres y salario.

**2.18.** La accionada, busca a través del embargo de su salario y de mi casa, obtener de manera forzada el pago de unas sumas de dinero, que no solamente corresponde a cuotas atrasadas por la misma negligencia del banco, sino que aluden a unos intereses y cobros de abogados, que no tiene porque asumir, en consideración a que no fue la que generó la demora en el pago de las cuotas.

**2.19.** A la fecha, no ha obtenido una respuesta de fondo de la accionada, a pesar de haber transcurrido más de 15 días de la solicitud, presentada el 18 y el 20 de septiembre, frente a que se le cobre las 3 cuotas adeudas al final del crédito, sino que promovieron el proceso ejecutivo en su contra, afectando su derecho al mínimo vital, cuando al mismo tiempo están recibiendo el pago de \$1.416.000, desde el mes de julio de este año, y que seguirán descontando mes a mes.

**3.** Con apego a lo anterior, solicitó se ordene a la convocada; i) se dé respuesta a la solicitud datada el 18, 20 de septiembre y 8 de octubre de 2020, en las que solicitó se realizara el cobro de las cuotas adeudas al final del crédito; ii) se ordene no cobrar los intereses y gastos de abogados por la demora en el pago de las cuotas; iii) se dispense, retirar el proceso ejecutivo que se adelanta en su contra; iv) se inste, reliquidar el crédito, posponiendo el pago de las cuotas atrasadas de los meses de abril, mayo y junio de 2020, al finalizar el crédito.

4. El escrito de tutela fue radicado por reparto el 26 de octubre de 2020, por intermedio de la Oficina Judicial Reparto.

4.1. Por auto datado en la misma anualidad, se admitió la súplica constitucional. Entre otras cosas, se dispuso la vinculación de Institución Educativa Arborizadora Alta, Banco Comercial AV Villas S.A., Secretaría de Educación de Bogotá, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero del Banco Itau Colombia S.A.

4.2. La accionada y vinculadas, se notificaron en debida forma de la presente acción constitucional, quien en el término concedido, rindió el informe a excepción de Institución Educativa Arborizadora Alta, Banco Comercial AV Villas S.A., Secretaría de Educación de Bogotá, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero del Banco Itau Colombia S.A.

En el mismo sentido, se solicitó un informe al Juzgado 56 Civil Municipal de Bogotá a efectos de que se pronunciaran frente a los fundamentos fácticos descritos en el libelo constitucional.

## II. CONSIDERACIONES

1. Por sentado se tiene que el derecho de petición otorga a las personas la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, sea en interés general o particular (art. 23, C. Pol.) y, que su pronta resolución, constituye una garantía constitucional que grava a la autoridad requerida, con el deber de brindar respuesta oportuna y completa sobre el asunto materia de la solicitud, no sólo porque así lo imponen los principios de economía, celeridad y eficacia que consagra la Constitución Política, sino también porque, si así no fuera, el derecho en cuestión se tornaría inane.

Por ello, la Corte Constitucional ha afirmado que *«el núcleo esencial del derecho fundamental de petición 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»*<sup>1</sup>. Por lo tanto, de no cumplirse con alguno de estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición (*Negrilla ajena al texto*).

### 2. CASO CONCRETO.

2.1. En el presente asunto, se encuentra como hecho relevante que, la accionante adujo presentar sendos derechos de petición ante la entidad accionada, calendados el 18, 20 de septiembre y 8 de octubre de 2020, en los que dentro de otras cosas, solicitó a la convocada, le permitiera realizar el pago de las cuotas de abril, mayo y junio del corriente año, al finalizar el pago de la obligación, dado que no se le descontó por nómina el rubro establecido en el contrato de mutuo inicial. Lo anterior, por cuanto su entidad pagadora, realizó el descuento a favor de la entidad financiera que inicialmente, le otorgó el crédito.

Por su parte, la entidad convocada, en su réplica informó que, frente a la petición de fecha 18 de septiembre de 2020, la accionante, omitió que existe un error en la digitación de la dirección de correo electrónico, ya que claramente se evidencia que fue remitido a @itahu.co cuando el dominio de

---

<sup>1</sup> Entre otras, las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, y T-307 de 1999.

mi representada es @itau.co; incluir en la dirección de correo la h, por tanto, es un error atribuible a la accionante en la presentación de su solicitud.

En el mismo orden, aludió que frente a la solicitud elevada *20 de septiembre de 2020*, lo remitió al correo electrónico, [defensoriaitau@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaitau@ustarizabogados.com), por lo que dicha petición, fue dirigida a la Defensoría del Consumidor Financiero de ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA (entidad externa), quien tal y como lo manifiesta la accionante en el hecho quince de escrito, le fue contestado el 24 de septiembre de 2020 por dicha entidad, indicándole los requisitos para la presentación de una queja.

Resaltó que, frente a la petición datada del 8 de octubre de 2020, la remitió nuevamente a la [defensoriaitau@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaitau@ustarizabogados.com). Dicho correo electrónico, se remite nuevamente a la Defensoría del Consumidor Financiero de ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA, entidad que no es la misma a la accionada.

Analizado el anterior contexto fáctico, se tiene que en esta oportunidad no se encuentra acreditado la vulneración al derecho de petición de la promotora de amparo, por cuanto confrotadas las pruebas aportadas al paginario, la demandante, no formuló las solicitudes ante la entidad convocada, puesto que el primer derecho de petición, se incurrió en una imprecisión en la digitalización del correo electrónico de la accionada, tal y como se anotó delantamente; seguidamente, solicitó ante la defensoria del cliente financiero, las peticiones datadas el 20 de septiembre y 8 de octubre de la corriente anualidad, entidad que no es la misma al Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Ahora bien, revisado las documentales acopidos, se desprende que frente a las solicitud del 20 de septiembre, la misma se radicaron ante la Defensoría del Consumidor Financiero de ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA -entidad externa- al Banco convocado. Así mismo, da cuenta el libelo constitucional en el hecho quince de su escrito, que dicho derecho de petición le fue contestado el 24 de septiembre de 2020, por la citada entidad, indicándole los requisitos para la presentación de una queja, razón por la cual, no tiene acogida las pretensiones constitucionales, pues cuanto se itera, frente a ésta solicitud, no se avisora la conculcación a la prerrogativa invocada.

Recuérdese en éste punto, que la jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha sido consistente en afirmar que: *“La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.”*<sup>2</sup> Es decir “dar respuesta” no implica de forma obligatoria a que se deba “acceder a lo solicitado”, sino que se haga un estudio de lo pedido, y se dé una respuesta debidamente sustentada, tal y como sucede en el caso presente.

Por último, frente a la solicitud datada el 8 de octubre de 2020, se tiene que a la fecha de presentación del escrito constitucional, no ha fenecido el término con que la entidad anotada, cuenta para dar respuesta a la petición, razón por la cual, no se colige la afectación al derecho de petición de la promotora del amparo.

Así las cosas, actualmente no existe vulneración al derecho fundamental cuya protección invoca la tutelante, tal y como se expuso en precedencia, por lo cual se denegará el amparo invocado, ante la inexistencia actual de omisión por parte de la accionada.

Por último, frente a las demás pretensiones indicadas en el petitum, se tiene que la acción de tutela, no es la vía procesal idónea, dado su especial

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-1130 de 2008.

naturaleza sumarial, y ante la existencia de otros remedios judiciales, con los que cuenta la promotora del amparo, para pregonar la exoneración del cobro de las cuotas en mora a la finalización de su crédito, y la no exigencia del pago de intereses y gastos de abogados.

Ademas, téngase en cuenta que, no se alegó un perjuicio irremediable de la actora, para considerar la procedencia de las súplicas constitucionales invocadas frente dichos tópicos.

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

#### **IV. RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional promovido por **Paola Andrea Lombana Ávila** en contra de **Itaú Corpbanca Colombia S.A.**, por las razones consignadas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a las partes intervinientes por el medio más expedito y eficaz de conformidad con los postulados del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 11 del Decreto 806 de 2020.

**TERCERO: DETERMINAR** que, en caso de no ser impugnado el fallo, se envíe a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo establecido en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

La Juez,

**IRMA DIOMAR MARTÍN ABAUNZA**

C<sub>ABG</sub>

**Firmado Por:**

**IRMA DIOMAR MARTIN ABAUNZA**

**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 010 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:

**a92257053fa4451b2849f2f6a9e238a6ece1cc5895186d56728e122f169b21f  
d**

Documento generado en 10/11/2020 03:45:17 p.m.

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