

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., cuatro (4) de noviembre de dos mil veinte (2020)

Clase de Proceso: **Acción de Tutela**
Radicación: **110014003024 2020 00654 00**
Accionante: Claudia Marcela Talero.
Accionado: Banco Scotiabank Colpatria y Defensor Financiero Colpatria.
Vinculado: Sus Finanzas.

Derecho Involucrado: Derecho de petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, la **JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 199, 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, “A los Jueces Municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares”.

2. Presupuestos Fácticos.

Claudia Marcela Talero interpuso acción de tutela en contra del Banco Scotiabank Colpatria y Defensor Financiero Colpatria, para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por la accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Firmó con la entidad financiera censurada contrato de *leasing* habitacional número 415001, a finales del año 2018, cumpliendo con los pagos en los plazos señalados.

2.2. A través de la firma Sus Finanzas, realizó la reclamación a Colpatria, para que con base en la ley de vivienda (Ley 546 de 1999) se

redujera el tiempo de pago, pasando de 20 a 15 años, y por ende, bajando los intereses, objetivo que se cumplió, sin embargo nunca recibió una comunicación formal por parte de Banco Scotiabank Colpatria en donde le informaran que se había aplicado la reducción de la cuota.

2.3. El 10 de marzo de los corrientes envió petición a la querellada solicitando previo al pago de las expensas a las que hubiera lugar, copia de todas las gestiones realizadas para la reducción del tiempo de pago de la obligación, sin que a la fecha haya obtenido respuesta alguna ni los documentos solicitados.

2.4. En consideración a lo anterior, elevó la queja ante el defensor financiero del Banco, pero la contestación fue simple y vaga.

PETICIÓN DE LA ACCIONANTE

Solicitó se le tutele el derecho fundamental de petición, ordenando al Banco Scotiabank Colpatria y Defensor Financiero Colpatria brindar una respuesta de fondo a la solicitud elevada el 10 de marzo de 2020.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto calendado 21 de octubre hogaño, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculada para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos en la salvaguarda.

3.2. La empresa Sus Finanzas adujo que cumplió a cabalidad con el contrato de prestación de servicios suscrito, con el que se logró la disminución del plazo e intereses, hecho que pudo comprobar la accionante con el extracto mensual.

Respecto a los demás hechos, manifestó no constarle por no contar con una copia del escrito de petición, ni mucho menos fue dirigido en contra de la compañía, por lo que no se le puede imputar ningún tipo de responsabilidad.

3.3. El Defensor del Consumidor Financiero comentó que actúa y resuelve las quejas que le son formuladas, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, que precisan la existencia de un Defensor del Consumidor Financiero para cada entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sobre el particular, una vez recibida la queja el 7 de abril de 2020, bajo el radicado 52-12289, la Defensoría remitió a la accionante la respuesta dada por Scotiabank Colpatria S.A. el 29 de mayo hogaño, con el fin de que manifestara su acuerdo o desacuerdo con dicha rectificación, a la que indicó

su conformidad con el trámite cursado en dicha dependencia, razón por la cual se procedió con el cierre el 17 de junio de 2020.

No obstante, la promotora presentó una nueva reclamación el 28 de junio del año en curso, razón por la que procedió a admitirla el 1° de julio de 2020 bajo el radicado 52-16204, sobre la que Scotiabank Colpatria S.A. remitió su respuesta el 7 de octubre de esta anualidad, contestación que se puso en conocimiento de la censora el 22 del mismo mes y año, manifestando su inconformidad con la solución dada, por lo que la entidad procedió a enviar a esta última el 23 de octubre de 2020 dicha comunicación con el fin de que tenga oportunidad de pronunciarse al respecto.

3.4. Scotiabank Colpatria afirmó que la petición que dio origen a esta acción de tutela se encuentra en trámite ante la Defensoría del Consumidor Financiero y que de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 es autónomo e independiente a la entidad financiera en el ejercicio de sus funciones.

La petición elevada adoptó la forma de queja y se le impartió el trámite especial con regulación propia descrito en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, por lo que el 7 de octubre de los corrientes en Banco emitió respuesta al Defensor del Consumidor Financiero, la cual fue puesta en conocimiento de la *petente* el 23 del mismo mes y año, circunstancia que desplaza los términos del derecho de petición y, por tanto no es admisible se realice la reclamación de forma paralela sobre los mismos hechos ante el juez constitucional y el Defensor Financiero del Consumidor.

Ahora, en el escrito de solicitud, se rogó se suministrara a cargo de la libelista copia de toda la actuación adelantada en su nombre (escritos y sus respuestas) por los señores Jhonny Javier Moreno Moreno (C.C. 1.116.863.163) y Royer Cheyen Osma Sierra (C.C. 1.016.047.228) con relación al trámite y cambio de plazo total de 180 meses que incluyó cuotas ya pagadas y manteniendo el mismo sistema de amortización del crédito de leasing habitacional, y posteriormente le anuncia al Despacho que necesita los anexos de las respuestas, es decir, está ampliando la petición en el curso de la acción constitucional.

CONSIDERACIONES

1. Problema Jurídico.

Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si la entidad censurada, vulneró el derecho referido, al no brindar una contestación clara y de fondo a la petición elevada el 10 de marzo de 2020 o si contrario a ello, al haberse presentado la solicitud ante el Defensor Financiero del Consumidor, la respuesta emitida se encuentra ajustada a derecho.

2. El derecho fundamental de petición y su protección por el ordenamiento constitucional colombiano.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece como derecho fundamental de todos los ciudadanos, el de poder presentar peticiones de manera respetuosa ante las autoridades con el fin de que sean absueltas de manera pronta sus inquietudes de interés general o particular.

Se tiene entonces, que el derecho de petición se erige como uno de los ejes articuladores de una sociedad respetuosa de los derechos de las personas. Como se ha decantado en la jurisprudencia constitucional, el citado derecho tiene las siguientes características: a) es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, b) su núcleo esencial está constituido por la respuesta pronta y oportuna de la cuestión, c) la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario sin que ello implique una aceptación de lo solicitado, d) procede frente a las autoridades públicas y, también frente a los particulares, e) la autoridad cuenta con 15 días para resolver de fondo (art. 14 C.C.A), debiendo, de no ser posible dar respuesta en dicho término, explicar los motivos y señalar un nuevo término para contestar, atendiendo al grado de dificultad o a la complejidad de la petición, y e) la configuración del silencio administrativo no libera de la obligación de responder, como tampoco exonera la falta de competencia de la entidad¹.

Conforme a lo anterior, el legislador en aras que las entidades privadas y los particulares se ajustaran a los lineamientos legales, debido a que no solamente las entidades públicas tienen el deber de respetar y salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, sino también es de obligación por cuenta de las de carácter privado y los particulares; por ello consideró que así mismo como las entidades públicas, las de carácter privado y los particulares debían de contestar los escritos de petición dentro del mismo término y bajo los mismos lineamientos, tal como quedó dispuesto en el artículo 32 de la ley 1755 de 2015, que modificó el Título II del Capítulo II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

3. Caso concreto.

La tutelante invocando el derecho fundamental inicialmente referido, pretende que la entidad accionada dé respuesta de fondo a la petición radicada el 10 de marzo de 2020.

De otra parte, la convocada señaló que la respuesta se brindó de manera clara y de fondo el 23 de octubre de 2020 y, conforme a la reglamentación y trámite especial que tienen las quejas presentadas ante el Defensor Financiero del Consumidor.

Dicho lo anterior, se puede establecer que la Ley 1775 de 2015, expone que cualquier persona natural o jurídica, podrá solicitar de forma respetuosa información ya sea por motivos de interés general o particular; y a su vez, la entidad encargada de resolver la petición presentada deberá hacerlo de forma clara, concreta y congruente con lo solicitado.

Adicional a ello, el art. 14 de la precitada norma, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones siempre y cuando no exista norma especial, señalando de manera expresa que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, al tratarse de la solicitud de documentos, esta respuesta tendrá un término especial, ya que dicha petición se resolverá dentro del término de los diez (10) días siguientes a su recepción.

De otra parte, debido a la emergencia de salud que actualmente se presenta en el mundo entero, debido al virus denominado COVID19, el Gobierno Nacional, a través del Decreto 491 de 28 de marzo de 2020, amplió de términos para atender las peticiones, quedando el artículo 5 de la siguiente forma: *“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**”.* (Negrilla del Despacho).

Expuesto lo anterior, y aplicando la normatividad descrita al caso de marras, se advierte que, al haberse elevado una petición, tal y como se acredita con los anexos allegados, era deber de la entidad convocada brindar una respuesta de fondo a la *petente*, en los términos y condiciones establecidas por el Gobierno Nacional, con ocasión a la pandemia mundial que generó el virus COVID-19.

Sin embargo, sostuvo la accionada que debido a que la petición no fue presentada de manera directa ante la entidad, se le dio trámite de queja, por lo que fue dirigida al Defensor Financiero del Consumidor, la cual cuenta con una reglamentación y términos especiales, que desplazan los señalados para los derechos de petición.

Así las cosas, al hacerse una remisión a la reglamentación especial, se tiene que el procedimiento para resolver las quejas o reclamos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero, se encuentran consagrados en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, en los eventos en los cuales sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, que expresamente señala que si la solicitud fue elevada ante la entidad financiera, ésta tiene el deber de hacer el traslado dentro de los **tres** días siguientes a la recepción de dicho documento.

Así, si la queja o reclamo es admitida por el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicarse la decisión al consumidor, de la que se dará

traslado a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición, **dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado**, término que puede ampliarse a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, siendo necesario que este trámite se comuniqué al usuario y, una vez el Defensor del Consumidor Financiero evalúe la información aportada, resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho días hábiles, decisión que deberá ser motivada, clara, completa y comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

Conforme a lo anterior, y teniendo en cuenta lo expuesto por Scotiabank Colpatria y la contestación brindada por el Defensor del Consumidor Financiero, al darle a la queja elevada el trámite previsto en el Decreto 2555 de 2010, se puede concluir que si la segunda reclamación fue realizada el **28 de junio de 2020**, admitida el 1° de julio de los corrientes, era deber del banco haber entregado una contestación de fondo ocho días después del traslado que se le corrió el 3 de julio según su contestación, es decir, contaba hasta el 15 de ese mes para pronunciarse de fondo, no obstante, esto se efectuó hasta el 7 de octubre de 2020, y sólo hasta el 23 de esa calenda se puso en conocimiento de la *petente*, sin que a la fecha exista un pronunciamiento decisivo frente al reclamo por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

Adicionalmente, no se acreditó o demostró por parte de la querellada que la documental solicitada hubiere sido entregada, evidenciándose a todas luces que los derechos reclamados por la accionante han sido quebrantados por las censuradas. Y es que ha de entenderse que al solicitarse “(...) *copia de toda la actuación adelantada en mi nombre (escritos y respuestas)*”, la entidad financiera debe hacer entrega de cualquier documento o escrito que hubieren presentado los abogados con el fin de reducir el término del crédito, así como todo documento que entregó el banco, mediante los cuales aprobó lo solicitado, o de ser el caso, y de no ser posible acceder a ello, explicar las razones que impiden proceder a ello.

Finalmente, no puede discutir la accionada lo reclamado por la promotora en cuanto a la entrega de los anexos, pues, esta instrumental hace parte de la petición inicial, ya que hace parte de toda la actuación adelantada para lograr la reducción del crédito de *leasing* habitacional.

Conforme a lo expuesto, este Despacho advierte la procedencia del remedio Constitucional reclamado para la protección del derecho fundamental **de petición**, por lo cual, se ordenará al Banco Scotiabank Colpatria y Defensor Financiero Colpatria, que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, procedan a brindar una respuesta de **fondo** a la petición elevada el 10 de marzo de 2020, o un pronunciamiento definitivo a la queja admitida el 1° de julio de los corrientes, en cuanto entregar copia de toda la actuación que fue adelantada en su nombre, con el fin de reducir el crédito

de leasing habitacional y acreditar ante este estrado judicial haber efectuado dicho trámite.

Dado lo anterior, el Despacho declarará la procedencia de la acción de tutela, por cuanto existe una vulneración al derecho fundamental reclamado.

DECISIÓN

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

RESUELVE:

PRIMERO.- TUTELAR el derecho fundamental de **petición** invocado por Claudia Marcela Talero identificada con C.C. 52.112.560, en contra del Banco Scotiabank Colpatria y Defensor Financiero Colpatria, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO.- ORDENAR en consecuencia al Banco Scotiabank Colpatria y Defensor Financiero Colpatria, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, procedan a brindar una respuesta de **fondo** a la petición elevada el 10 de marzo de 2020, o un pronunciamiento definitivo a la queja admitida el 1° de julio de los corrientes, en cuanto entregar copia de toda la actuación que fue adelantada en su nombre, con el fin de reducir el crédito de leasing habitacional, así como la documental entregada por el banco con la que acepto la solicitud y acreditar ante este estrado judicial haber efectuado dicho trámite.

TERCERO.- Hágase saber a la entidad accionada que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí ordenado.

CUARTO.- NOTIFICAR a las partes esta sentencia en la forma prevista en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991, reliviéndoles el derecho que les asiste de impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido. Secretaria proceda de conformidad.

QUINTO.- Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ

Juez

Firmado Por:

DIANA MARCELA BORDA GUTIERREZ

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 024 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:

66f11e3eb2c015e391459f5a5145e94e587afd09d1ed119971e4c0433639c5ce

Documento generado en 03/11/2020 10:22:44 p.m.

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