

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

**JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., veintiocho (28) de octubre de dos mil veinte (2020)

**Clase de Proceso: Acción de tutela**

**Radicación: 1100140030242020 00645 00**

**Accionante: Imaginamos S.A.S.**

**Accionada: Banco Davivienda S.A.**

**Derecho Involucrado:** 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 1991 y 1069 de 2015, 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 los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, respectivamente, “*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 distrital o municipal y contra particulares*”.

**2. Presupuestos Fácticos.**

Imaginamos S.A.S. interpuso acción de tutela en contra del Banco Davivienda S.A. para que se le proteja su derecho fundamental de petición,

el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** El 15 de septiembre de 2020 el computador de la contadora de Imaginamos, presuntamente fue manipulado en forma remota por un tercero desconocido, en el momento en que se encontraba en la plataforma de Davivienda, para generar unos pagos desde una cuenta de ahorros empresarial, entre los cuales esta la liquidación de dos ex colaboradores.

**2.2.** Cuando uno de los excolaboradores informó que no recibió sus honorarios, detectó que las cuentas ingresadas no correspondían a los trabajadores y que eran de terceros no identificados como empleados.

**2.3.** Por lo cual, se comunicaron con Davivienda solicitando detener dicha transacción, debido a que no se había puesto erróneamente la información para el pago, sin embargo, le indicaron que la petición se debería presentar por escrito, fue así como el pasado 21 de septiembre la interpusieron.

**2.4.** El 6 de octubre de 2020 la accionada NO respondió de fondo las solicitudes alegando “*reserva comercial*”, desconociendo la facultad que tiene de obtener acceso a la información sobre los procesos de responsabilidad del banco frente a sus usuarios.

**2.5.** También, indicó que presentó denuncia ante la Fiscalía por posible “*acceso abusivo a sistema informático*”.

### **PETICIÓN DE LA ACCIONANTE**

Solicitó que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a la Banco Davivienda S.A., emita respuesta de fondo a sus solicitudes.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 19 de octubre de este año, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2.** La Banco Davivienda S.A. solicitó declarar la improcedencia de la tutela, por la configuración de la causal de hecho superado, debido a que mediante comunicación del 21 de octubre de 2020 dio respuesta al derecho de petición presentado por la accionante.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si la Banco Davivienda S.A., lesionó el derecho fundamental de petición de Imaginamos S.A.S., al presuntamente no haberle dado respuesta efectiva a su súplica de 21 de septiembre de 2020.

**2.** Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

**3.** En ese orden de ideas, es procedente incoar demanda de tutela contra empresas particulares del sistema financiero, como lo enseña la sentencia T-227/16, así: *“Todo ciudadano está facultado para presentar acción de tutela, por sí mismo o por interpuesta persona, con el fin de reclamar ante los jueces de la República la protección inmediata de sus derechos fundamentales que estén siendo vulnerados o amenazados por acciones u omisiones de una autoridad pública, al igual que de particulares “encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”<sup>1</sup> El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 663 de abril 5 de 1993, establece que la estructura del sistema financiero y asegurador está conformada por los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras y por los intermediarios de seguros y reaseguros, siendo catalogados los establecimientos bancarios<sup>2</sup> como instituciones de crédito y las compañías de seguros como entidades aseguradoras<sup>3</sup> La jurisprudencia constitucional, en*

---

<sup>1</sup> Artículo 86 superior. Además, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela procede contra particulares, cuando: “... ..”

9. *La solicitud sea para tutelar quien se encuentre en situación de subordinación o indefensión respecto del particular contra el cual se interpuso la acción...*”

<sup>2</sup> Acorde con el numeral 2º del Decreto 663 de 1993, los establecimientos bancarios son *“las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito”*

<sup>3</sup> Las entidades aseguradoras están conformadas por las *“las compañías y cooperativas de seguros y las de reaseguros”* (numeral 1º del artículo 5º del Decreto 663 de 1993).

*reiteradas oportunidades, ha analizado el estado de indefensión que puede generarse de la relación entre los particulares y, de manera destacada, la existente entre éstos y las entidades del sistema financiero, en la medida en que dichos establecimientos gozan de una posición dominante en el mercado frente a los usuarios”.*

**4.** Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo deprecado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desorienta o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

Es importante aclarar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 28 de marzo 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”*, aumentó el plazo que tienen las entidades para atender las peticiones, así:

**“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** *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.*

(ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

**Parágrafo.** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>4</sup>.

**5.** En el asunto bajo estudio se advierte en primer lugar que, el amparo suplicado frente al derecho de petición deviene prematuro, por cuanto la tutela se radicó el **16 de octubre de 2020**, esto es, antes que de conformidad con el Decreto 491 de 28 de marzo 2020, se venciera el plazo de treinta (30) días con que contaba el Banco Davivienda S.A. para responder el pedimento de 21 de septiembre de los corrientes, obsérvese que el plazo finalizará hasta el próximo **3 de noviembre de 2020**, de conformidad con el numeral 5° del precitado Decreto.

En un caso de contornos similares al presente, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia sostuvo:

*“1. Estando sometida la pensión de sobreviviente a un procedimiento para el reconocimiento, la respuesta al derecho de petición sólo puede efectuarse una vez culminado aquél, que de conformidad con las normas citadas por el tribunal y la jurisprudencia constitucional al respecto en ningún caso es menor a cuatro meses. Así las cosas, como en el presente caso la solicitud fue presentada el 21 de marzo de 2006, la accionante sin dejar transcurrir el término que la ley concede para*

<sup>4</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

el reconocimiento de la citada prestación procedió a incoar la presente acción el 18 de julio de 2006, es decir en forma prematura, de donde deviene su improcedencia.” (subrayas fuera del texto) (Exp. 1100122030002006001246, sentencia de tutela de 19 de septiembre de 2006).

**6.** Ahora, si se hiciera abstracción de lo anterior, se tiene que la accionante centra su inconformidad, en que no se emitió una respuesta de fondo a los siguientes interrogantes:

*“A. Por qué si los nombres no coinciden con la cédula y número de cuenta, la transacción es exitosa.*

*B. Cuál es la garantía que ofrece el banco cuando los pagos se hacen a cuentas que no corresponden”*

En el decurso de la tutela, la convocada mediante comunicado de 21 de octubre de los corrientes, se pronunció en relación con el derecho de petición, y puntualmente respecto a las precitadas solicitudes, indicó que:

*“6. Por qué si los nombres no coinciden con la cédula y número de cuenta la transacción es exitosa.*

*Aclaremos que las transacciones cargadas y aprobadas a través del portal empresarial fueron realizadas por los usuarios que la empresa IMAGINAMOS SAS autorizó para tal fin, es decir, las operaciones objeto de esta reclamación fueron cargadas por el usuario DANIELA GOMEZ SERNA y autorizadas por el usuario MARIA JOSE SATIZABAL GALLO, donde cada uno de los procesos fue autenticado de forma exitosa. Ahora bien, las transacciones realizadas a otras entidades financieras se registran a través del Portal Empresarial, no obstante la validación de los datos personales de los destinatarios registrados en el proceso 37406522 y 37406218, es realizada por Bancolombia en un proceso interbancario, donde la otra entidad confirma si la transacción fue exitosa o por el contrario fue rechazada y genera la devolución de los recursos, teniendo en cuenta que los beneficiarios de la cuenta destino son clientes de otra entidad y no de Davivienda, vale pena mencionar que este proceso se realiza bajo las definiciones y políticas de que cada entidad establece.*

*(...)*

*8. Cuál es la garantía que ofrece el Banco cuando los pagos se hacen a cuentas que no corresponden.*

*Davivienda ofrece a todos nuestros clientes una definición de Roles de los funcionarios que cada uno de nuestros clientes autoriza, lo que permite un control dual de los procesos realizados a través de portal empresarial donde un funcionario carga las operaciones y otro autoriza los pagos de acuerdo con la actividad de cada cliente, no obstante lo anterior, las operaciones y transacciones que nuestros clientes efectúan con terceros o errores operativos no se encuentran bajo el círculo de control de Davivienda.”*

Además, la respuesta fue remitida al correo electrónico arealegal@imaginamos.com, dirección descrita en el derecho de petición y escrito de tutela y, que se emitió dentro del término legal, sin que sea posible determinar que existió una amenaza o vulneración al derecho reclamado.

Lo anterior, con independencia de si la respuesta satisface o no los intereses del peticionario, pues, ello escapa al núcleo esencial del derecho fundamental involucrado.

Con fundamento en lo antes mencionado, es que este estrado judicial encuentra inexistente la vulneración al derecho de petición, por lo que se impone declarar improcedente el amparo solicitado.

**7.** De tal manera, la tutela debe ser negada ante la inexistencia de vulneración de la garantía esencial invocada.

### **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.** - DECLARAR **IMPROCEDENTE** el amparo de la acción de tutela propuesta por **Imaginamos S.A.S.** en contra del **Banco Davivienda S.A.**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO.** - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**TERCERO.** - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente 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:

**fff0c673412b742408b5b045d8d2b024afc7908074ddcb64096da8fa94bf4eda**

Documento generado en 28/10/2020 02:05:58 p.m.

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