

JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ



Bogotá D.C., doce (12) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Radicado: 110014003032**20210014600**
Asunto: Acción de tutela
Accionante: Rosa Liliana Ortiz Perdomo
Accionada: Scotiabank Colpatría S.A.
Decisión: Concede (derecho de petición)

Se procede a resolver la acción de tutela de la referencia.

ANTECEDENTES

Rosa Liliana Ortiz Perdomo, a través de apoderado judicial, deprecó la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por Scotiabank Colpatría S.A., debido a que el 26 de enero de 2021 solicitó mediante correo electrónico información relacionada con las cuentas bancarias de su esposo fallecido y no se emitió respuesta a pesar de la insistencia del pasado 9 de febrero.

En consecuencia, solicitó tutelar su prerrogativa fundamental y ordenar a entidad bancaria accionada que suministre respuesta inmediata a la petición formulada.

Enterada del trámite constitucional, **Scotiabank Colpatría S.A.** señaló haber respondido lo solicitado mediante comunicación fechada el 4 de marzo de 2021 enviada por correo electrónico desde el buzón institucional del banco y con copia al del juzgado.

En coherencia con lo anterior, deprecó decretar la improcedencia de la acción de tutela por inexistencia de vulneración al derecho de petición y por carencia de objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a una persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata del Estado. Tiene como finalidad que, consideradas las

circunstancias específicas y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (C.C. Sentencia T-001 de 1992 M.P. José Gregorio Hernández Galindo).

Censura la accionante el presunto silencio por parte de la entidad accionada en lo que respecta a la petición que le radicó, razón por la cual debe este despacho dilucidar si tal circunstancia se torna lesiva de su prerrogativa fundamental.

En lo que respecta al derecho de petición, el artículo 23 de la Carta establece que “[t]oda 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”.

Sobre la referida prerrogativa, la Corte Constitucional ha sostenido que:

“[S]e comprende como la garantía constitucional de toda persona a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas o personas naturales-, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, “(p)or medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; y ha precisado que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión” (C.C. Sentencia T-058 de 2018, M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo, reiterando la C-818 de 2011, C-951 de 2014 y la C-007 de 2017).

Ahora, en cuanto a la procedencia de la petición ante particulares, el artículo 33 de la Ley Estatutaria 1437 de 2015 contempla que “[s]in perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, **a las entidades que conforman el sistema financiero** y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos

capítulos anteriores”; y comoquiera que la acción se interpone contra un banco que pertenece al sistema financiero, es procedente el derecho de petición.

En el presente asunto, conforme a las pruebas arrimadas, se tiene que por un lado, en escrito en escrito dirigido a la sociedad querellada, la petente deprecó:

I. OBJETO DE LA PETICIÓN

Solicito la discriminación y en general toda la información de los productos financieros que se encuentran a nombre del señor OSCAR ENRIQUE PRIETO ACOSTA.

Solicito los movimientos que se efectuaron en dichos productos una vez acaeció el fallecimiento del señor OSCAR ENRIQUE PRIETO ACOSTA y hasta la fecha.

Solicito la entrega de los dineros depositados en cuentas de ahorros y/o corriente de propiedad del señor OSCAR ENRIQUE PRIETO ACOSTA y a favor de la menor LUCIANA ANDREA PRIETO ORTIZ, representada legalmente por su progenitora ROSA LILIANA ORTIZ PERDOMO.

Solicito la entrega de CDT'S que posea o haya constituido el señor OSCAR ENRIQUE PRIETO ACOSTA.

Solicito se informe si este establecimiento bancario y/o el titular de los productos había adquirido póliza de seguros en el que fungiera como asegurado y/o beneficiario el señor OSCAR ENRIQUE PRIETO ACOSTA. En caso positivo anexar copia de la referida póliza y sus amparos y/o si se ha efectuado reclamación alguna a la compañía de seguros.

Por otro lado, en misiva con fecha **4 de marzo de 2021**, la entidad querellada, respondió cada uno de los requerimientos así:

1. Frente al **primer punto** de sus peticiones, en el cual requiere *“la discriminación y en general toda la información de los productos financieros que se encuentran a nombre del señor Oscar Enrique Prieto Acosta”*, al respecto es de aclarar que el cliente en comento, identificado con la cédula de ciudadanía 80.232.421 ha tenido vínculo directo con esta entidad, por medio de los siguientes productos u obligaciones:

Cuenta de Ahorros: 48****1763
Apertura: 10-11-20
Fecha de última actividad: 10-11-20
Estado: Cerrada. Cliente fallecido
Saldo: 0.00

Cuenta de Ahorros: 74****3448
Apertura: 26-02-16
Fecha de última actividad: 27-11-20
Estado: bloqueada. Cliente fallecido
Saldo: 8,002.35

Cuenta de Ahorros: 74****3449
Apertura: 26-02-16
Fecha de última actividad: 26-02-16
Estado: Cerrada.
Saldo: 0.00

2. En respuesta al **segundo**, mediante el cual solicita *“los movimientos que se efectuaron en dichos productos una vez acaeció el fallecimiento del señor Oscar Enrique Prieto Acosta y hasta la fecha”*, al respecto nos permitimos aclarar:
 - 2.1. Sea lo primero aclarar que tal como se evidencia en el Registro Civil de Defunción por usted allegado, el señor Oscar Enrique Prieto Acosta (q.e.p.d.) identificado con la cédula de ciudadanía 80.232.421, falleció el 25 de noviembre de 2020.
 - 2.2. Dilucidado lo anterior y tal como fue mencionado en el primer punto de este comunicado, es de aclarar que la fecha de última actividad de las cuentas de ahorros No. 48****1763

- y 74****3449 fue antes de la fecha de defunción (25 de noviembre de 2020), razón por la cual no hay lugar al envío de información por usted requerida.
- 2.3. En lo que respecta a los movimientos asociados a la cuenta de ahorros No. 74****3448, anexamos los extractos del producto en comento desde el mes de noviembre de 2020 hasta enero de 2021, en los cuales podrá ser confirmada la información por ustedes requerida.
- 2.4. Ahora bien, es de aclarar que a la cuenta de ahorros No. 74****3448, le fue colocada la novedad de cliente fallecido, en el momento en que el banco tuvo conocimiento del fallecimiento del cliente, lo cual ocurrió al momento de recibir la petición que da origen a esta respuesta.
3. Respecto al **tercer punto** de sus peticiones, en el cual requiere *"la entrega de los dineros depositados en cuentas de ahorros y/o corrientes de propiedad del señor Oscar Enrique Prieto Acosta y a favor de la menor Luciana Andrea Prieto Ortiz, representada legalmente por su progenitora Rosa Liliana Ortiz Perdomo."*, es de aclarar que:
- 3.1. Tal como fue mencionado al inicio de este comunicado, el único producto con saldo a la fecha es la cuenta de ahorros No. 48****1763, la cual tiene un saldo de \$8,002.35.
- 3.2. Ahora bien, informamos que los documentos que el banco requiere para la entrega de dicha suma son los siguientes:
- i. Original o copia autentica del registro de nacimiento de todos los hijos, no importa si son mayores de edad.
 - ii. Original o copia autentica del registro de matrimonio (Si el titular estaba casado). En caso de que el titular fallecido conviviera en unión marital de hecho, esta deberá ser probada con alguno de los siguientes documentos:
 1. Original o copia autentica de la sentencia judicial en la cual se reconozca la existencia de la unión marital de hecho.
 2. Original o copia de la escritura pública en la cual se reconozca la existencia de la unión marital de hecho. Este documento solo se pudo haber otorgado mientras estuvieran con vida los dos compañeros permanentes.
 3. Original o copia autentica del acta de conciliación, en la que se reconozca la existencia de la unión marital de hecho. Este documento solo se pudo haber otorgado mientras estuvieran con vida los dos compañeros permanentes.
 - iii. Original o copia autentica del registro de defunción del esposo(a), en caso de que haya fallecido y solo estén reclamando los hijos.
 - iv. Formato anexo debidamente diligenciado.
- 3.3. Es de aclarar que una vez los documentos son radicados, los mismos son revisados con miras a determinar la procedencia o improcedencia de su solicitud.
4. Frente al **cuarto punto**, mediante el cual solicita *"la entrega de CDT's que posea o haya constituido el señor Oscar Enrique Prieto Acosta"*, es de aclarar que a la fecha, a nombre del cliente en comento, no registran Certificados de Depósito a Término, razón por la cual no es posible proceder con su solicitud.
5. **Finalmente**, en respuesta al punto, en el cual requiere *"se informe si este establecimiento bancario y/o el titular de los productos había adquirido póliza de seguros en el que fungiera como asegurado y/o beneficiario el señor Oscar Enrique Prieto Acosta (...)"*, es de aclarar que una vez verificada la información de forma interna, no encontramos registro que el cliente hubiera adquirido o tuviera pólizas asociadas con el banco.

Misiva que fue enviada al correo informado en la petición (asesoriasyconsultorias3d@gmail.com), con copia a esta sede judicial; y que además fue puesta en conocimiento de la parte actora mediante auto adiado 5 de marzo de 2021.

Ahora, el apoderado de la accionante en respuesta al auto mencionado adujo que la entidad bancaria encartada "contestó de manera incompleta y no de fondo el derecho de petición formulado", ya que "no allegaron los movimientos de las [cuentas], tal cual se les requirió, tan solo se nombra en

la respuesta que las aportan en sendos archivos sin que en verdad se adjuntaran”¹; al respecto hay que decir dos cosas:

La primera, que teniendo en cuenta que lo requerido en el escrito de petición fueron “los movimientos que se efectuaron (...) una vez acaeció el fallecimiento del señor Óscar Enrique Prieto Acosta y hasta la fecha”, es decir, desde el 25 de noviembre de 2020 al 26 de enero de 2021, la accionada cumplió con informar que para las cuentas terminadas en 1763 y 4339 no había lugar a enviar información debido a que la fecha de actividad era anterior al interregno de tiempo solicitado. Así, no encuentra reparo alguno el despacho.

La segunda, es que pese a lo anterior, sí le asiste la razón al abogado, en lo atinente al no envío de los extractos del producto terminado en 3448 “desde el mes de noviembre hasta enero de 2021” señalada en el punto 2.3. de la contestación. Obsérvese que tal documental no fue adjuntada en ninguna oportunidad, ni en la contestación de la tutela ni en el correo que se copió al juzgado.

Circunstancia que conlleva a conceder el amparo pues se está en presencia de una respuesta incompleta. Memórese que, tal como lo ha sostenido la jurisprudencia constitucional “[e]l derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. **Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado**”; además, hace parte de su núcleo esencial “[e]l derecho a recibir una **respuesta de fondo**, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, **se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición**, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.” (C.C. Sentencia T-639 de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, se resalta).

Así las cosas, se ordenará a Carmenza Edith Niño Acuña, en calidad de representante legal de Scotiabank Colpatria S.A., que en el término o quien haga sus veces, que si aún no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta completa a la petición efectuada por Rosa Liliana Ortiz Perdomo a través de su apoderado judicial, acatando los lineamientos indicados en la parte motiva de este fallo. Respuesta que deberá ser notificada a la petente, con las constancias del caso.

¹ Memorial arrimado en correo del 5 de marzo de 2021.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Dos Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

Primero: Amparar el derecho de petición de Rosa Liliana Ortiz Perdomo y, en consecuencia, ordenar a Carmenza Edith Niño Acuña, en calidad de representante legal de Scotiabank Colpatria S.A., que en el término o quien haga sus veces, que si aún no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta completa a la petición efectuada por Rosa Liliana Ortiz Perdomo a través de su apoderado judicial, acatando los lineamientos indicados en la parte motiva de este fallo. Respuesta que deberá ser notificada a la petente, con las constancias del caso.

Segundo: Comunicar la presente decisión a los interesados por el medio más expedito, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

Tercero: Si no fuere impugnada, **enviar** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en la oportunidad procesal pertinente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

OLGA CECILIA SOLER RINCÓN

Juez

Firmado Por:

**OLGA CECILIA SOLER RINCON
JUEZ MUNICIPAL**

JUZGADO 032 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ 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:

**a1f59884637a84dea2682c5ff299952d8deaaed942088b00adf346c58ff66c
cc**

Documento generado en 12/03/2021 07:19:00 PM

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