



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D.C., veinticinco (25) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2021-00145-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por **LEOVIGILDO MAHECHA** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

I. Antecedentes

1. Leovigildo Mahecha instauró acción de tutela en contra de Scotiabank Colpatria S.A., solicitando la protección de su derecho fundamental de petición, razón por la cual solicitó *«[...] se ordene dar respuesta de fondo a mi solicitud de cara al fallo CSJ SC5176- 2020, en la cual se reitera «de manera preponderante, que el incumplimiento de esas prestaciones a cargo del banco compromete su responsabilidad civil, a menos que se pruebe la existencia de una causa extraña, particularmente la denominada culpa exclusiva de la víctima»* [Ind. Exp. Electrónico Fl. 1 003EscritoAccionTutela]

2. Sustentó el amparo, en síntesis, así:

2.1. No ha recibido respuesta de fondo y congruente a los requerimientos formulados el 8 de octubre y 11 de noviembre de 2020, radicados en la oficina ubicada en el sector de Paloquemao, encaminados a obtener información y solución al fraude bancario del que fue víctima y por virtud del cual me encuentro en mora de una obligación adquirida con esa misma entidad.

El 5 de noviembre de 2020 la referida entidad bancaria le dio a conocer que se encontraba adelantando la investigación pertinente y que le darían respuesta dentro de los 15 días siguientes, lo cual no sucedió. [Ind. Exp. Electrónico Fl. 1 003EscritoAccionTutela]

II. El Trámite de Instancia

1. El 12 de febrero de 2021 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la entidad accionada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2. **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** indicó que recibió el derecho de petición por parte del accionante, mediante el cual solicitó información sobre retiros realizados en su cuenta corriente No. 4661015387 para el año 2020 y, posteriormente, recibió una nueva solicitud controvirtiendo las transacciones efectuadas ese mismo año con su producto financiero.

3. Teniendo en cuenta lo anterior, señaló que el 15 de febrero del año en curso remitió al correo electrónico [«leo@valvulasyaccesorios.com»](mailto:leo@valvulasyaccesorios.com) la respuesta requerida, en los siguientes términos:

«(i) Emitió respuesta el 1 de diciembre de 2020, mediante la cual le informó al cliente los movimientos registrados en su cuenta corriente. Respuesta que es allegada directamente por el accionante con su escrito de amparo constitucional.»

«(ii) No obstante, SCOTIABANK COPLATRIA S.A. procedió a realizar una investigación interna de la situación para dar una solución de fondo al cliente. Por tanto, emitió nueva comunicación el 15 de febrero de 2021, mediante la cual accedió parcialmente a las peticiones del reclamante, 2 pues por decisión meramente comercial procedió a reversar todas las transacciones realizadas a través de la banca virtual en el año 2020 en la cuenta corriente del señor LEOVIGILDO MAHECHA, las cuales ascendieron a \$ 13.810.000; sin embargo, los retiros efectuados usando la tarjeta asignada al cliente que posee tecnología chip no pudieron ser reembolsadas, pues cursaron no solo con el plástico original del cliente sino con la clave personal e intransferible de único conocimiento de éste.»

4. Manifestó que respondió «punto por punto todas las solicitudes y accedió de manera parcial» a los requerimientos del accionante.

En consecuencia, solicitó que se declare improcedente la presente acción y denegar las pretensiones del accionante. [Ind. Exp. Electrónico 014ContestacionColpatria]

Así mismo, aportó con la contestación de tutela los siguientes documentos:

«1. Respuesta generada el 15 de febrero de 2021 por la Gerencia Customer Service Unit de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.»¹

«2. Prueba de envío a través de correo electrónico en 2 formatos. Uno en PDF que demuestra la trazabilidad del envío y otro en el formato original de envío (copia íntegra del correo enviado al cliente formato "archivo elemento de Outlook")»²

III. Consideraciones

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

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el **problema jurídico** que consiste en determinar si la accionada vulneró el derecho fundamental de petición del accionante, al no dar respuesta de fondo a sus peticiones del 8 de octubre y 11 de noviembre de 2020.

3. 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

3.1. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

¹ Ind. Exp. Electrónico 012Anexo3ContestacionColpatria.

² Ind. Exp. Electrónico 011Anexo2ContestacionColpatria.

³ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

3.2. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

3.3. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.⁴

4. En el caso objeto de análisis el accionante interpone acción de tutela, al considerar que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, si bien dio respuesta inicialmente a sus peticiones, vulneró su derecho fundamental de petición, **al no proferir respuesta de fondo** a sus requerimientos, en los cuales solicitó:

4.1. Derecho de petición radicado el **8 de octubre de 2020** «PQR. 8135511»

«Referencia: Reclamación Cuenta Corriente [...] y Tarjeta de Crédito [...]»

«[...]»

«Debido a la situación actual en mi condición de adulto mayor, no me había presentado al banco, pero en este momento me dice la asesora que no tiene información alguna de donde está el dinero transferido.»

«Agradezco su colaboración para que me informen cual es el motivo.»

4.2. Derecho de petición radicado el **11 de noviembre de 2020** «PQR. 8217932»:

«Por medio de la presente informo que el día 8 de octubre de 2020, me presenté ante sus instalaciones y radiqué una carta informando que en mi cuenta corriente [...], no encontré mis ahorros producto de mi mesada pensional [...]. Por lo anterior solicité al Banco que me informaran que había pasado con mi dinero y el Banco me informó que según revisión los dineros habían sido retirados por una persona en la ciudad de Neiva.»

«[...]»

«[...] desde ese entonces no he obtenido respuesta del Banco sobre este asunto, es urgente su respuesta teniendo en cuenta que estos recursos los utilizo para cumplir con mi obligación bancaria con Colpatría.»

4.3. Si bien es cierto que la accionada alega que otorgó respuesta a los derechos de petición elevados por **LEOVIGILDO MAHECHA** como lo indicó en su contestación a la acción de tutela, en la cual señaló que la respuesta fue remitida a través de correo electrónico el 15 de febrero de 2021, allegando como prueba un documento dirigido a «**LEOVIGILDO MAHECHA** leo@valvulasyaccesorios.com», en cual le comunica que:

«En atención al Derecho de Petición radicado ante el Banco, nos permitimos emitir respuesta de la siguiente manera:»

⁴ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

«Inicialmente informamos que después de verificados nuestros registros, se evidencia que usted se encuentra vinculado con el Banco a través de la cuenta Corriente 4661015387 abierta el 05 de septiembre de 2017.»

«Asimismo, se evidencia que, para el mes de noviembre de 2020, realizó la radicación de una reclamación por transacciones no reconocidas por usted, realizadas en su cuenta corriente terminada en 5387, de la cual nos permitimos informar:»

«1. Inicialmente respecto a las transacciones realizadas a través de Transferencias por medio de la Banca Virtual Individual, confirmamos que el Banco después de realizada la debida verificación de su reclamo, por decisión comercial autorizó el reverso del 100% de las transacciones reclamadas. Por tanto, el Banco procederá a la respectiva reversión y abono en su cuenta dentro de los siguientes 15 días hábiles a la emisión de la presente comunicación. Las transacciones sobre las cuales se aplicará el reverso serán las siguientes:» [...]

«2. Por otra parte, respecto a los retiros en efectivo realizados a través de cajero automático y/o oficinas del banco que también desconoce, respetuosamente nos permitimos informar que las mismas se realizaron de manera presencial y exitosa, sin ningún tipo de error con lectura de chip, pues las mismas cursaron, además, con la clave secreta de conocimiento exclusivo del tarjetahabiente. Esta tecnología (EMV) es un mecanismo fuerte de autenticación en el que interactúan componentes adicionales de seguridad entre la terminal y el microcircuito del chip a la fecha, a nivel mundial no se ha detectado que haya sido vulnerado, razón por la cual informamos que las transacciones cursaron dentro del proceso normal de autorización con la tarjeta original entregada por el banco al cliente y, como consecuencia de ello, no procede ningún tipo de reversión.»

«De la misma manera, aclaramos que la custodia y reserva del plástico es responsabilidad del titular ya que el Banco solo actúa como emisor del medio de pago, la entidad ha informado a través de los diferentes medios las recomendaciones de seguridad que se deben tener respecto al uso de los plásticos.»

«De acuerdo a lo anterior, a la fecha esta entidad no encuentra viable su requerimiento, asociada con la reversión de las mismas.»

«Adjuntamos relación de los retiros en efectivo sobre los cuales no procede reintegro:» [...]

Tal situación no puede de plano darse por cierta, toda vez que de la documental aportada **no se acredita la entrega efectiva de tal respuesta** y que la misma haya cumplido con los presupuestos de ser **clara, precisa y congruente** a cada uno de los puntos de las peticiones, ya que tan solo allegó el documento identificado como *«Asunto: [correo seguro] Respuesta derecho de Petición LEOVIGILDO MAHECHA – Para: leo@valvulasyaccesorios.com – Enviado el lunes 15 de febrero de 2021 9:16 p.m.»* y la copia de la contestación al derecho de petición presentado por el accionante [Ind. Exp. Electrónico Ind. Exp. Electrónico 012Anexo3ContestacionColpatria y 011Anexo2ContestacionColpatria]

Más allá de que la respuesta sea favorable o no al peticionario, esta debe cumplir con las características antes enunciadas, así mismo, la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real y verdadera y se cumpla con el propósito de que la respuesta de la accionada sea conocida a plenitud por la parte solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

5. Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: “Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente”.

IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

PRIMERO. CONCEDER el constitucional que invocó **LEOVIGILDO MAHECHA** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO. ORDÉNAR a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, de respuesta de manera clara, precisa y congruente a cada uno de los puntos contenidos en los derechos de petición radicados el 8 de octubre y 11 de noviembre de 2020 por **LEOVIGILDO MAHECHA** y adelante todas las diligencias necesarias a fin de notificar la respuesta en el término ordenado.

TERCERO. NOTIFICAR esta determinación al accionante y a la accionada, por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO. Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

Firmado Por:

FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 047 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:

3d92b06c6287ea1d5e035f7666f0ed8dbc6c3a2d31bb1956ba63bd36b0427173

Documento generado en 25/02/2021 03:45:02 PM

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