

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., seis (6) de octubre de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: 110014003049 2022 00928 00

Encontrándose agotado el trámite de informe sobre los hechos, defensa y contradicción propios de esta acción constitucional, y dado que no se avizora la existencia de causal de nulidad que afecte lo actuado, el Despacho procede a emitir pronunciamiento de fondo.

I. ANTECEDENTES

1. PARTES

Accionante: HENRY JOVANY URREGO URREGO

Accionada: BANCO POPULAR

2. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN

Indica el accionante que el pasado 10 de agosto de 2022, elevó derecho de petición ante el Banco Popular, solicitando información respecto del trámite que se le estaba dando a las quejas realizadas a través de la línea telefónica de la entidad, mediante las cuales indagaba por el impuesto del 4 x 1000 que estaba siendo aplicado a la cuenta de ahorros No. 230015771553, la cual corresponde a su cuenta de nómina y por demás única cuenta, por lo tanto, libre de ese descuento.

De igual manera, el motivo por el cual le habían realizado un doble debito por valor de \$101.800.00 correspondiente a una empresa de telefonía, y el reporte a su línea móvil de pagos exitosos por valor de \$5.000.000.00 y \$4.890.000.00, los cuales no había realizado

El 21 de septiembre de los cursantes la entidad accionada dio respuesta, pero considera que la misma no guarda relación con su petición, por lo anterior considera vulnerado su derecho fundamental de petición

- **3. OBJETO DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

Como pretensiones se proponen las siguientes:

- 3.1. Sea tutelado en favor de Henry Jovany Urrego Urrego el derecho petición
- 3.2. Como consecuencia, solicita se ordene al personal BANCO POPULAR dar respuesta de fondo a la petición radicada por el accionante el 10 de agosto de 2022.

4. DERECHO ESTIMADO COMO VULNERADO

- Petición

5. ACTUACIÓN PROCESAL

Presentada la acción constitucional, el Despacho dispuso admitirla mediante auto proferido el 23 de septiembre de 2022; corriendo traslado de su contenido a la sociedad accionada, por el término improrrogable de dos (2) días, garantizando el ejercicio de los derechos de defensa y contradicción que les asisten.

6. CONTESTACION ACCIONADA

BANCO POPULAR

A pesar de habersele notificado en debida forma a través del correo electrónico martha_galeano@bancopopular.com.co, notificacionesjudicialesvjuridica@bancopopular.com.co, lina_villegas@bancopopular.com.co, orlando_palacios@bancopopular.com.co, el 26 de septiembre de 2022, según constancia de notificación visible (archivo **folio 5 pdf**), surtido el término de traslado, **guardó silencio**

II. CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Acorde con lo establecido en los decretos reglamentarios 2591 de 1991, 1382 de 2000, 1069 de 2015 y 333 de 2021 este Despacho es competente para resolver la presente tutela, ya que el escrito introductor se ajusta a las exigencias sustanciales dispuestas en el artículo 86 de la Constitución Política y se dirige contra una persona jurídica de derecho privado, sobre la que se estima la generación de vulneración de derechos fundamentales con ocurrencia en Bogotá D.C.

2. PRUEBAS

Para resolver, se tendrán como medios de demostración la documental que acompaña el escrito de tutela.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Analizadas las manifestaciones de la parte tutelante, los problemas jurídicos a resolver es el siguientes:

- De ser el caso, ¿de acuerdo a las actuaciones desarrolladas por el personal de Banco Popular S.A. con ocasión a la solicitud radicada por el accionante Henry Jovany Urrego Urrego el 10 de agosto de 2022, persiste o no, en este caso la amenaza o vulneración alegada sobre su derecho fundamental de petición?

4. CASO CONCRETO

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 86, establece la acción de tutela como un mecanismo constitucional de carácter excepcional para la protección de derechos fundamentales, en los siguientes términos:

"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su

nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (...)"

Se trata, entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación consiste en brindar a la persona la posibilidad de acudir al aparato jurisdiccional del Estado, sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza que obtendrá justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza a sus derechos fundamentales. Logrando que se cumpla uno de sus propósitos esenciales, dirigido a garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

4.2. Su finalidad es lograr que, mediante un trámite preferente y sumario, el Juez profiera una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

Por lo que es dable valorar, en concreto, si esta acción resulta procedente en atención al núcleo central de la prerrogativa objeto, presuntamente, de amenaza o vulneración. Esto es, el derecho fundamental de petición.

4.3. Sobre este elemento constitucional, la jurisprudencia y la doctrina han señalado su importancia al permitir su amparo directo bajo el carácter fundamental previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

Allí se establece que *"Toda 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.**"*

Norma constitucional que ha tenido un amplio desarrollo, del que se desprenden los parámetros jurisprudenciales contenidos, entre otras, en sentencia T - 206 de 2018¹, relacionados, en síntesis, de la siguiente forma:

¹ MP. Alejandro Linares Cantillo.

a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, **porque mediante este se garantizan otros derechos constitucionales**, como la información, la participación política y la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; pues de nada sirve la posibilidad de dirigirse a la autoridad o al particular si estos no resuelven o se reservan para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe ser oportuna, resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Si bien, por regla general, este derecho se aplica a entidades administrativas, la Constitución Política lo extendió a organizaciones o personas privadas cuando la ley así lo determine, previo cumplimiento de los requisitos previstos para el efecto.

En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que se tiene para resolver, por regla general, es dable acudir a las disposiciones de la ley 1755 de 2015, según el tipo de solicitud. Sin embargo, de no ser posible su emisión antes de que se cumplan los lapsos allí reglados, la autoridad o el particular deberán explicar los motivos y señalar el término razonable en el cual se realizará la contestación.

4.5 Procedencia Del Derecho De Petición Frente A Particulares.

El artículo 23 de la Constitución Política, dispone que el derecho de petición es la facultad que tiene todo ciudadano de formular peticiones respetuosas a las autoridades, y obtener de estas respuesta oportuna y completa.

De esta manera, el derecho de petición integra dos momentos esenciales para su pleno ejercicio. Una primera instancia, corresponde al momento en que la autoridad a la cual se dirige recibe la petición y le imprime el trámite correspondiente, con lo cual da al particular acceso a la administración. Un segundo momento, corresponde a cuando se

emite una respuesta, “cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.” (Cfr. Sentencia T-372/95)².

Ahora bien, la Constitución de 1991 igualmente dio cabida al derecho fundamental de petición frente a organizaciones privadas, defiriendo en la ley la posibilidad de regular la materia. Sin embargo, en la medida en que este tema no ha sido objeto de regulación por el Legislador, la Corte Constitucional, interpretando la Constitución ha considerado que existen tres situaciones relativas al ejercicio de tal derecho contra particulares:

- **Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad.**
- Cuando el derecho de petición constituye un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental. Caso en el que puede protegerse de manera inmediata.
- Cuando el particular demandado no actúa como autoridad, el derecho de petición será un derecho fundamental sólo cuando el legislador lo reglamente.³

4.6. En efecto, se encuentra acreditado que la accionante radicó el derecho de petición ante el BANCO POPULAR a través del correo electrónico servicioalcliente@bancopopular.com.co, el 10 de agosto de 2022.

Comparadas las respuestas emitidas por la entidad accionada, que fueron allegadas por la parte accionante, se verifica que las mismas no cumplen con los presupuestos establecidos para resolver peticiones, en el sentido de indicar que esta no fue clara y congruente con lo pedido y no resolvió lo solicitado de manera completa, nótese, que en la respuesta dada el 19 de septiembre de 2022 a fl 18 del archivo 3 pdf, el banco solo hace referencia a la marcación de la cuenta de ahorros exenta del 4x1000, y no a la información solicitada respecto a los movimientos reflejados en su cuenta de ahorros, como tampoco cuáles fueron los medios electrónicos y/o plataformas utilizados para los descuentos realizados, mensajes de texto enviados, bloqueo de los servicios bancarios, protocolos de seguridad establecidos por el banco, las cuales se encuentran relacionadas en las pretensiones del derecho de petición en 11 puntos.

² Magistrado Ponente José Gregorio Hernández Galindo.

³ Ver sentencia T-147 de 2002, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

En consideración a lo anterior, en la respuesta dada por el Banco Popular, no se observa que se haya resuelto cada uno de los puntos solicitados en el derecho de petición.

Ahora requerida la entidad accionada la misma **GUARDÓ SILENCIO**, a pesar de habersele notificado mediante correo electrónico el auto admisorio y el escrito de tutela con sus respectivos anexos, a la dirección de correo electrónico de la entidad ccionada martha_galeano@bancopopular.com.co, notificacionesjudicialsvjuridica@bancopopular.com.co, lina_villegas@bancopopular.com.co, orlando_palacios@bancopopular.com.co, Conforme lo anterior, y en atención al artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, que consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquella no es allegada dentro del plazo respectivo, o simplemente no llega, dicha negligencia tiene como consecuencia que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos.

Según lo establecido por la Corte Constitucional es evidente que el derecho de petición es procedente, ya que el mismo va dirigido contra el **Banco Popular** entidad que presta un servicio público como lo es el servicio financiero.

Bajo este panorama habrá de concederse el amparo deprecado, y como consecuencia de ello, se ordenará al Banco Popular, que en el término de 48 horas contados a partir de la notificación de esta decisión, proceda a dar respuesta completa, clara y de fondo a cada uno de los puntos planteados en el derecho de petición elevado por el accionante el 10 de agosto de 2022, y notificarlo en debida forma a la dirección de correo electrónico henryur7@yahoo.es, y a la dirección Carrera 10 Este Nro. 30 C – 117 Barrio San Mateo Socha Cundinamarca de la accionante.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho de petición del señor HENRY JOVANY URREGO URREGO, por las razones expuestas en la parte motiva de la providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al Banco Popular, a través de su Representante Legal, que en el término de 48 horas contados a partir de la notificación de esta decisión, proceda a dar respuesta completa, clara y de fondo a cada uno de los once puntos planteados en el derecho de petición elevado el 10 de agosto de 2022 y notificarlo en debida forma a la dirección de correo electrónico henryur7@yahoo.es y a la Carrera 10 Este Nro. 30 C – 117 Barrio San Mateo Socha Cundinamarca del accionante

TERCERO: Notifíquese la presente providencia a los interesados por el medio más expedito, atendiendo lo previsto en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Envíese el expediente -para su eventual revisión- ante la Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada oportunamente esta sentencia, acatando lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 31 *ejúsdem*.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ**