República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., veintiocho (28) de julio de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: 110014003049 **2022** 0**0693** 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 presente Despacho procede a emitir pronunciamiento de fondo.

I. ANTECEDENTES

1. PARTES

Accionante: JENNY PAOLA CAMELO OTALORA en representante de RESORT TRAVEL CLUB S.A.S.

Accionada: BANCOLOMBIA S.A.

2. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN

- Dentro del líbelo de tutela, la accionada actuando como representante legal de la sociedad Resort Travel Club S.A.S. indicó que el día 09 de junio de 2022, presento a Bancolombia por medio del defensor del consumidor Financiero, indicando que el día 15 de junio de 2022 la petición fue admitida por dicha entidad, dándole traslado a Bancolombia S.A. para que se pronunciara sobre el derecho de petición presentado.

- Indica que, a la fecha el personal de la accionada no ha dado respuesta a tales invocaciones.

- Por lo cual, estima vulnerado su derecho constitucional de petición.

3. OBJETO DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Como pretensiones se proponen las siguientes:

1. Sea tutelado en favor de Resort Travel Club S.A.S. el derecho petición, cuya vulneración se considera efectuada por el representante legal de la accionada, bajo las circunstancias de tiempo, modo y lugar especificadas en el escrito petitorio.

2. Como consecuencia, solicita se ordene al personal de Bancolombia S.A. dar respuesta a la solicitud erigida por la sociedad demandante el 9 de junio de 2022.

4. DERECHOS ESTIMADOS COMO VULNERADOS

- Petición.

5. ACTUACIÓN PROCESAL

Presentada la acción constitucional, el Despacho dispuso admitirla mediante auto proferido el 18 de julio de 2022; corriendo traslado de su contenido, por el término improrrogable de dos (2) días, a la entidad accionada.

6. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA Y VINCULADAS

Bancolombia S.A.

Dentro de la oportunidad correspondiente el representante legal de dicha entidad bancaria, indico que revisado los hechos advierte que el derecho de petición fue presentado ante la Defensoría del Consumidor Financiero, el cual admitió el tramite e informó que daría traslado a Bancolombia para que le remitiera a esa defensoría la información necesaria para que esta última emitiera un concepto.

Concluye indicando que por parte de Bancolombia no existe vulneración a los derechos fundamentales de la sociedad accionante, por lo que solicita se desestime la acción y en consecuencia se rechace y declare improcedente e impróspera, por encontrarse acreditado no existe violación alguna a los derechos del accionante.

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 resulta competente para resolver la presente tutela, ya que el líbelo se ajusta a las exigencias sustanciales dispuestas en el artículo 86 de la Constitución Política y se dirige contra una entidad societaria de carácter privado, sobre la que se estima la generación de vulneración de derechos fundamentales con ocurrencia en Bogotá D.C.

2. PRUEBAS

En ese orden, para resolver la presente tutela se tendrá como prueba documental que acompaña el escrito de tutela y las contestaciones de la entidad accionada.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Así las cosas, analizadas las manifestaciones de la parte tutelante y las contestaciones radicadas en el expediente, el problema jurídico a resolver es el siguiente:

- ¿De acuerdo a las actuaciones desarrolladas por el personal de Bancolombia S.A. frente a las solicitudes radicadas de forma electrónica por la accionante Resort Travel Club S.A.S, el 9 de junio de 2022, persiste -o no- este asunto 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 y propósito consisten 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 los fines esenciales del Estado, consistente en 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, el núcleo central de la prerrogativa fundamental objeto, presuntamente, de amenaza o vulneración.

4.3. Sobre el derecho de petición, 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, estableciéndose para su aplicación y protección los parámetros jurisprudenciales contenidos, entre otros, en sentencia C – 818 de 2011[1]; hoy plausibles -también- bajo la égida de la ley 1755 de 2015. Cuales son:

> 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 los derechos a la información, a la participación política y a 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 con 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.

4.4. En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, 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. Empero, de no ser posible su emisión antes de que se cumpla con el término allí reglado, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término razonable en el cual se realizará la contestación.

---

[1] MP. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

Entendiéndose que se vulnera este derecho fundamental en cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) cuando al accionante no se le permita presentar la petición, o (ii) cuando existiendo ésta, no se obtenga respuesta, o la solicitud presentada no sea atendida debidamente.

4.5. Así las cosas, estudiados los medios de demostración recaudados en la presente instancia, resulta relevante precisar que la accionada Bancolombia S.A. corresponde a una entidad societaria regida por el derecho privado, como se desprende de la naturaleza jurídica descrita en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

Por lo cual es claro que, en virtud de lo reglado en el artículo 32 de la ley 1437 de 2011, dicha sociedad se encuentra obligada a recibir y dar contestación a las solicitudes que les sean formuladas. Norma que, en lo pertinente, contempla:

> *Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes (…).*

4.6. Conforme a ello, bajo el amparo de esta obligación legal, se encuentra demostrado que el personal de la accionante Resort Travel Club S.A.S. radico ante el Defensor del Consumidor Financiero petición dirigida a la accionada Bancolombia, el pasado 9 de junio de 2022, solicitud enfocada a obtener información relativa a las razones que llevaron al débito del dinero de la cuenta bancaria de la sociedad accionante.

Invocación que, en términos de la ley 1755 de 2015, comporta el ejercicio del derecho de petición como se explicó anteriormente. Máxime que la misma entidad accionada indica que del escrito se le dio traslado por parte del Defensor del Consumidor Financiero, situación que demuestra que este fue recibido por la entidad Bancolombia S.A. en su cuenta de correo electrónico el 15 de junio de 2022.

Motivo por el que emerge en cabeza de su personal la responsabilidad de responder oportunamente, de fondo, con claridad y congruencia su contenido, máxime que la entidad debió advertir que si bien la petición fue radicada ante el consumidor lo cierto es que del contenido del escrito se demuestra que a quien correspondía contestar lo solicitado era la entidad accionada, atendiendo lo expuesto por la Corte Constitucional sobre la materia en sentencia T-417 de 2010[2].

4.7. Sobre tales comprobaciones, se observa que la parte pasiva refiere no dar respuesta a la petición erigida pues indica que al no radicar la petición directamente ante dicha entidad, quien tiene la obligación de contestar la petición es el Defensor del Consumidor Financiero y no ellos, sin embargo, como ya se dijo no se puede desconocer que del contenido del escrito petitorio se advierte que quien debía contestar el mismo era la entidad accionada Bancolombia S.A., y que la oportunidad para contestar se presentó al momento en el que el Defensor le dio traslado del mismo es decir el 15 de junio de 2022, sin embargo la entidad accionada no lo hizo, arguyendo que el escrito no fue presentado directamente ante el correo electrónico de ellos.

Si bien el correo electrónico al que inicialmente fue presentada la petición no fue ante la dirección de la accionada, no se puede negar que el derecho de petición llego a su conocimiento el pasado 15 de junio de la presente anualidad, cuando se le corrió traslado del mismos, y este al conocer de la petición no realizó actuación alguna con el fin de dar respuesta al mismo.

4.8. Así pues, ante la ausencia de prueba que demuestre que la accionada Bancolombia S.A. haya emitido, respuesta alguna a la petición presentada en el asunto, es claro que el derecho de petición de la sociedad Resort Travel Club S.A.S. está siendo objeto de vulneración.

4.9. Recuérdese que la simple contestación a la acción de tutela como vía de defensa a las suplicas del accionante, no es la vía para dar respuesta a un derecho de petición.

Para ello, es indispensable la emisión de una contestación particular a la petente, previa reunión de los requisitos de ley, que sea

[2] Corte Constitucional. Sentencia T-417 de 2010 (M.P. María Victoria Calle Correa).

notificada oportunamente a fin de satisfacer el núcleo central de tal prerrogativa fundamental, como lo exige la ley 1755 de 2015. Ya que esta solo se agota en la medida en que exista una respuesta **completa, clara, congruente y de fondo a cada solicitud**.

4.10. Corolario, se advierte que la solicitud dejada de ser resuelta debe ser respondida por la accionada en los términos ya anotados. Habida cuenta que el término establecido para el efecto llegó a su fin, sin acreditarse la existencia de solución frente al motivo que dio origen a la tutela.

Por lo cual, en tanto se confirma superado dicho agravio, se amparará el derecho fundamental en conflicto, ordenando a la accionada dar respuesta de fondo, de manera clara, precisa y congruente a las solicitudes de que trata esta tutela, y enterar de su contenido a la tutelante, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su notificación.

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: Conceder el amparo constitucional invocado por **RESORT TRAVEL CLUB S.A.S.** contra **BANCOLOMBIA S.A.** por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **BANCOLOMBIA S.A.**, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces, emitir, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a las solicitudes elevadas por **RESORT TRAVEL CLUB S.A.S.** mediante escrito de fecha 9 de junio de 2022.

Lapso durante el cual deberá a su vez notificarse a la accionante de la contestación respectiva.

TERCERO: Notifíquese lo aquí resuelto a las partes, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En caso de no ser impugnada esta decisión. envíese el expediente -para su eventual revisión- a la Corte Constitucional acatando lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 31 *ejúsdem.*

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ

MA