

República de Colombia  
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**  
Bogotá D.C., ocho (08) de octubre de dos mil veinte (2020)

Proceso: Acción de Tutela  
Número: **110014003049-2020-00560-00**  
Accionante: **EDIFICIO SEIS POLO CLUB P.H**  
Accionado: **BANCO ITAÚ**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por la señora **CLARA INES ROJAS** en su calidad de representante legal del **EDIFICIO SEIS POLO CLUB P.H.** contra **BANCO ITAÚ**.

### ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, la señora **CLARA INES ROJAS** en su calidad de representante legal del **EDIFICIO SEIS POLO CLUB P.H.**, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegido su derecho fundamental de petición que considera fue vulnerado por el **BANCO ATAÚ**.

Pretendiendo se reconozca su derecho fundamental de petición en virtud del artículo 23 de la Constitución Política Nacional, resolviendo cada una de las dudas citadas en el texto de la petición fechada el 11 de junio de 2020, al estar legitimado para solicitar respuesta a sus inquietudes.

Que se le dé respuesta satisfactoria a la petición efectuada por la representante legal del edificio SEIS POLO CLUB P.H. ante Banco Itaú, por cuanto es él el propietario del apartamento 102 del citado edificio.

Lo anterior, con fundamento en que el día 11 de junio de 2020, el Edificio 6 Polo Club localizado en la calle 83 22 A 24, presentó derecho de petición en el cual formulaba un cuestionario para responder a Banco Itaú. Que el citado derecho de petición, presentaba un formulario de preguntas que reflejan las dudas que debía resolver una a una el Banco Itaú en vista que como indicaba el certificado de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá, el Banco Itaú es el actual propietario del apartamento número 102 del Edificio 6 Polo Club, apartamento que sufrió una avería pero que Banco Itaú nunca ha hecho presencia en el Edificio, generando interrogantes que solo debe resolver su propietario actual.

Señala que, el 25 de junio de 2020, la entidad accionada respondió al correo de la representante legal de la copropiedad demandante, al área dispuesta para servicio al cliente, quienes responderían el derecho de petición.

Continúa diciendo que, el área de servicio al cliente responde que la información solicitada en el derecho de petición es confidencial y que en tal razón no responden las preguntas dando aplicación a la Circular Externa 007 de 1996 de la Superintendencia Financiera que define la reserva bancaria. Que, muy al contrario, citan en la respuesta que en un PQR que desconoce y que no presentó en su condición de representante legal del edificio accionante,

debería estarse a lo resuelto en la PQRS, situación que, considera, raya con todo despropósito, por cuanto el banco accionado, propietario actual del apartamento 102 del Edificio SEIS POLO CLUB P.H., no puede dejar de cumplir sus responsabilidades como propietario, las cuales son indelegables.

## PRUEBAS

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por la accionante y por la entidad accionada.

## TRÁMITE

Mediante auto calendado el pasado 28 de septiembre de 2020, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada, para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo de la accionante.

La accionada, el día 30 de septiembre del del año en curso, a través del correo institucional del Juzgado remite escrito, informando que como lo señala la accionante, la petición fue respondida de manera completa, clara y suficiente, con la comunicación de fecha 25 de junio de 2020. Que se anotó y dio traslado al área competente la información comunicada por la accionante, y que brindó una negativa a la entrega de información con fundamento en la reserva bancaria, y que además le entregaron los datos de la ejecutiva de cuenta asignada al cliente y quien puede dirigir las comunicaciones referidas al mismo.

Arguye que las demás situaciones expuestas en la acción de tutela (gestiones que terceros han adelantado ante la copropiedad), son eventos que no constituyen violación de un derecho fundamental y que no implican un actuar reprochable al banco accionado. Que, si la accionante considera que existen procesos internos donde sea necesario vincular a esa entidad bancaria, podrá remitirlo a las direcciones de correo electrónico relacionadas en la comunicación o al correo de notificaciones judiciales de la titular del inmueble.

Por último, solicita no se tutele el derecho alegado por ausencia de violación a un derecho fundamental.

## CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por la representante legal de la copropiedad accionante EDIFICIO SEIS POLO CLUB P.H., por lo que solicita se ordene a la accionada brinde respuesta íntegra y de fondo al derecho de petición incoado.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone: ***“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”.**

A su vez la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Parecimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala:

**“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas**

**Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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.**

**<Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.**

**Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.**

**Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.**

**PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.**

**PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.**

**PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.**

**Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin 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.”**

A su vez el Gobierno Nacional, en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en relación con los términos para atender

peticiones, con ocasión de la emergencia sanitaria decretada en virtud del Covid 19, estableció:

**“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. (...)**”

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estimen convenientes.

Facultad de la que hizo uso la accionante, remitiendo y radicando el día 11 de junio de la presente anualidad derecho de petición ante la accionada, tal como consta en los anexos aportados junto con el escrito de tutela, momento a partir del cual surgió para el BANCO ITAÚ, la obligación de dar respuesta de fondo a la accionante, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido, debiéndola en todo caso poner en conocimiento de la peticionaria.

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó:

**“42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: “... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[15], es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[16]; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre**

**lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[17].”**

**43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.”**

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

Para resolver el presente problema jurídico, de las pruebas recaudadas dentro del expediente, se desprende efectivamente la accionada contestó la petición elevada por la actora de forma clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado, conforme se puede apreciar de los documentos obrantes en el expediente, pues mediante respuesta emitida el 25 de junio de 2020, le dio respuesta a los tres interrogantes formulados en la solicitud presentada, esto es, le informó que: *“ El área de servicio al cliente ha procedido a remitir sus comentarios frente a los hechos manifestados, a nuestras áreas jurídica y de Leasing quienes tienen ya conocimiento del caso y estarán pendientes de la información que sea suministrada por parte de la ejecutiva de cuenta asignada para el cliente, quien será el contacto para comunicaciones. Así mismo, y a la petición Numero 2, le precisó que: “(...) nuestra Entidad no puede acceder a su petición respecto a informarle la calidad de la señora Carmen Flórez y que alcance tiene frente al ejercicio como propietario y conocer si el banco le ha delegado tal condición, en la medida que los datos por usted requeridos, sólo pueden ser revelados a terceros por el Banco mediante autorización expresa u orden judicial. En el Banco nos vemos obligados a velar por la reserva y discreción de los datos de nuestros clientes, según lo exige la Superintendencia Financiera. La Circular Externa 007 de 1996, de la Superintendencia Financiera define la reserva bancaria "como el deber que tienen los funcionarios de las entidades financieras y aseguradoras de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio". También menciona las consecuencias penales, laborales y administrativas que puede acarrear al infractor el incumplimiento de dicha instrucción. La información requerida sólo puede ser revelada a terceros por el Banco mediante documento en el cual nos acredite la calidad que sustenta para requerir información de nuestro cliente o mediante orden judicial. Y, por último, en relación con petición No. 3, le comunicó que: En cuanto a la solicitud de persona de contacto del Banco le manifestamos que por medio de la ejecutiva Rosa Estefanía Ayerbe Pérez podrá ponerse en contacto y remitir la información que usted considere pertinente a través del correo [rosa.ayerbe@itau.co](mailto:rosa.ayerbe@itau.co).”*

Al respecto la H. Corte Constitucional, en Sentencia T- 146 de 2012, señala: **“Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa.”**

En consecuencia, como quiera que probatoriamente no hay evidencia de acción u omisión atribuible a la entidad bancaria accionada, sobre la violación o amenaza que se le atribuye (derecho de petición), razón por la cual, infundadamente se deprecia el amparo constitucional, por lo que esta pretensión, está llamada al fracaso mediante este trámite constitucional; por cuanto como ya se indicó, con los anexos obrantes en el plenario no obra

prueba alguna que lleve a concluir que la entidad accionada haya vulnerado o con su conducta amenace derechos fundamentales, toda vez, se itera, que dio la respuesta clara, precisa y de fondo, al derecho de petición presentado, advirtiendo los motivos por los cuales no podía brindar información de terceros en relación con productos bancarios que presta esa entidad bancaria por reserva legal. Comunicando e informando el nombre y dirección electrónica de la persona encargada del banco a donde puede remitir las decisiones en relación con el apartamento objeto del derecho de petición; y, señalándole que recibe y remite a las áreas jurídica y de Leasing la información relacionada con el citado apartamento, advirtiéndole además que el banco ya tiene conocimiento del caso y que estarán pendientes de la información que sea suministrada por parte de la ejecutiva de cuenta asignada para el cliente, quien será el contacto para comunicaciones.

En este orden de ideas, obrando prueba de la respuesta dada a la accionante, y ante la orfandad de elementos probatorios que pudieran en un momento dado establecer la existencia de un perjuicio irremediable, ameritan la negación de la presente acción de tutela.

En virtud a lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República, y por autoridad de la Ley;

**RESUELVE:**

**PRIMERO. NEGAR** la acción de tutela interpuesta por **EDIFICIO SEIS POLO CLUB P.H** a través de su representante legal en contra del **BANCO ITAÚ**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO. NOTIFICAR** la presente determinación a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

**TERCERO. REMITIR** el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada la presente decisión.

**NOTIFÍQUESE,**



**NÉSTOR LEÓN CAMELO  
JUEZ.-**