

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL
Bogotá, D.C., veintiuno (21) de abril de Dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003049202100278 00

ACCIONANTE: SANDRA CAROLINA CASALLAS MORALES
ACCIONADO: BANCO POPULAR COLOMBIA S.A.

Se decide en sede de tutela el asunto del epígrafe.

I. ANTECEDENTES

La ciudadana **SANDRA CAROLINA CASALLAS MORALES** actuando a *motu proprio* acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86 buscando protección a su derecho fundamental de Petición, con base en la siguiente situación fáctica:

Manifestó la peticionaria que el 22 de enero de 2021, radicó derecho de petición ante el extremo accionado solicitando una copia de la grabación de la llamada telefónica donde le ofrecieron un periodo de gracia respecto de las obligaciones a su cargo y la aplicación de los alivios correspondientes, eliminar su historial crediticio ante las centrales de riesgo y los gastos de cobranza y de todo concepto por mora.

Agregó, que hasta la fecha no ha obtenido respuesta clara, completa y de fondo a su reclamación.

La actuación surtida en esta instancia

Se avocó conocimiento el pasado catorce (14) de abril de los corrientes, vinculando a la Defensoría del Consumidor Financiero, disponiéndose el requerimiento respectivo y concediéndole el término legal de tres (3) días para que ejercieran su derecho de defensa.

Vencido el término concedido, el Defensor del Consumidor Financiero del Banco Falabella, señaló que no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante, pues el 16 de febrero del año en curso, remitió al correo electrónico de la misma, respuesta respecto de la problemática planteada.

Por su parte, la Superintendencia Financiera de Colombia, solicitó se declare improcedente la acción de tutela de la referencia, como quiera que la accionante no ha presentado ninguna petición ante esa entidad.

El extremo accionado no emitió pronunciamiento alguno respecto de la presente acción constitucional.

II. CONSIDERACIONES

Problema Jurídico.

Se trata de establecer a través de este mecanismo constitucional, si la entidad accionada vulneró el derecho fundamental de petición que le asiste a la tutelante, al no emitir respuesta clara y concreta a su solicitud.

El caso concreto.

Prevé el artículo 86 de la Constitución Nacional que *"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..."*

Adentrándonos en el caso concreto, se obtiene que la inconformidad de la parte accionante radica básicamente en que el extremo accionado hasta la fecha no ha dado respuesta clara y concreta a la petición formulada el 22 de enero de 2021, a través de la cual solicitó una copia de la grabación de la llamada telefónica donde le ofrecieron un periodo de gracia respecto de las obligaciones a su cargo y la aplicación de los alivios correspondientes, eliminar su historial crediticio ante las centrales de riesgo y los los gastos de cobranza y de todo concepto por mora.

Frente al derecho fundamental de petición consagrado en el Art. 23 de la Carta Constitucional, vale la pena resaltar lo que sobre su naturaleza ha señalado la Corte:

"El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución, se considera básicamente como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.". (Sentencia T-180/98)

Este derecho, consagrado en la Carta Política, tiene como objeto elemental y esencial, el que las respuestas dadas a los peticionarios, sean oportunas, y que resuelvan de fondo las pretensiones por ellos presentadas, sin que ello implique claro está, una decisión favorable a sus intereses. La razón de ser que las respuestas a dichas peticiones sean comunicadas al peticionario en los términos ya indicados, no es sólo la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso, si hubiere lugar a ello.

En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que se dispone para resolver las peticiones formuladas, debe acudirse por regla general, al artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, con la sustitución introducida por la ley 1755 de 2015, que señala 15 días para resolver las peticiones elevadas, entendidos éstos como días hábiles y si no es posible resolver antes de que se cumpla con el término allí dispuesto ante la imposibilidad de

dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.

Es obligación responder de manera oportuna, clara y precisa las peticiones que ante las entidades se formulan bajo tal precepto pues su demora en responder o las contestaciones evasivas, vagas, contradictorias, y en general todas aquellas que tiendan a confundir al interesado, constituyen violación al derecho fundamental de petición teniendo en cuenta que lo que interesa al peticionario es obtener una contestación de fondo, clara y precisa, en torno a sus inquietudes, o respecto de lo que estima son sus derechos.

Pero no basta con emitir pronunciamiento frente a las solicitudes del petente pues el derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad de la persona a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso del solicitante al receptor para que éste considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del interesado. El aspecto últimamente enunciado tiene una especial importancia desde el punto de vista constitucional, en cuanto la respuesta tan sólo goza de ese carácter si está garantizada la comunicación entre la entidad y la persona interesada, en tal forma que ésta se entere a plenitud sobre lo resuelto.

Al respecto ha considerado la Corte:

“...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición” (T-377/2000).

Revisadas las presentes diligencias, es evidente que la parte accionada **BANCO POPULAR COLOMBIA S.A.** ha vulnerado el derecho fundamental de petición que le asiste a la señora **SANDRA CAROLINA CASALLAS MORALES**, pues muy a pesar de haberse remitido respuesta a la solicitud en cuestión a la dirección electrónica karitocm29@hotmail.com, la entidad encartada no emitió pronunciamiento de manera concreta, específica y contundente a lo peticionado ni aportó la documentación requerida por la tutelante.

Aunado a ello, tampoco atendió el llamado que esta autoridad judicial efectuara por auto adiado 14 de abril de esta anualidad, mediante el cual se admitió a trámite la presente acción constitucional y se dispuso lo pertinente para que la encartada rindiera informe respecto de lo mencionado por el peticionario, debiendo en tal sentido, darse aplicación a lo preceptuado por el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que reza: **“PRESUNCION DE VERACIDAD.** *Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa*”, pues como lo dicta la norma citada, si la parte accionada no rinde el informe o no da las explicaciones a que hubiere lugar, se tiene por cierto lo indicado por la solicitante en sus pretensiones y como consecuencia, se debe conceder el amparo solicitado, teniendo en cuenta que a falta de respuesta a la petición formulada, se materializa la vulneración o amenaza del derecho alegado.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve (49) Civil Municipal de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

PRIMERO. TUTELAR el DERECHO DE PETICIÓN de la accionante **SANDRA CAROLINA CASALLAS MORALES**.

SEGUNDO. ORDENAR a **BANCO POPULAR COLOMBIA S.A.** que en el término de cuarenta (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta concreta al derecho de petición presentado por la tutelante el 22 de enero de 2021 (radicada el 27 de abril de 2021), agotando todos los medios para la comunicación efectiva a la interesada y acreditando la materialización de la actuación aludida.

TERCERO. NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito (Art. 30 Decreto 2591 de 1.991).

CUARTO. REMITIR sin tardanza el presente fallo a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,



NÉSTOR LEÓN CAMELO