



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SETENTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
(JUZGADO 53 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAMÚLTIPLE
TRANSITORIO ACUERDO PCSJA18-11127 DE OCTUBRE 12 DE 2018 Y
ACUERDO PCSJA 19-11433 DE NOVIEMBRE 7 DE 2019)

Bogotá D.C., 11 de febrero de 2021
Acción de tutela N° 2021-0008

Se decide la acción de tutela interpuesta por **MARÍA ALEJANDRA CUESTA ROA** contra **CODENSA S.A. E.S.P.**, trámite al que se vinculó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

I. ANTECEDENTES

La accionante pretende que, en salvaguarda de su derecho fundamental de petición, solicita se ordene a Codensa S.A. E.S.P. dar respuesta de fondo a los derechos de petición radicados ante esa entidad el 25 de septiembre y 13 de octubre de 2020.

Como sustento de sus pretensiones adujo en síntesis que actualmente tiene un crédito financiero con Codensa, el cual para el mes de junio del año 2020 presentó inconsistencias, toda vez que el valor a pagar en ese mes por dicha obligación incorporaba también la cuota del mes inmediatamente anterior, misma que habría sido cancelada por la deudora el 7 de mayo de esa anualidad en la entidad financiera Scotiabank Colpatria S.A.

Manifiesta que durante varios meses intento comunicarse con Codensa por diferentes medios sin tener éxito, razón por la cual se vio en la necesidad de radicar un derecho de petición a esa entidad el 25 de septiembre de 2020.

Que para el 5 de octubre de 2020 la encartada procedió a dar respuesta a su petición, en la cual le es remitida una documental en

la que se evidencia el historial de pagos registrados y de los cuales no se refleja la cancelación generada por la actora en el día 7 de mayo de 2020.

Por lo anterior, elevó réplica de la contestación dada por Condensa S.A. E.S.P. el 13 de octubre de 2020 en la que adjuntó el recibo de pago y demás comprobantes de pago a fin de que realizaran el respectivo correctivo a la obligación de crédito.

Que para el 14 de octubre siguiente recibió comunicación por parte de la accionada en el que se le informaban que efectivamente el pago se había realizado y que tenía un saldo a su favor y, adicionalmente le indican que adjunte los soportes de pago del recibo para realizar el registro.

Posteriormente, el 3 de noviembre de 2020 recibió comunicación informativa de Codensa S.A. E.S.P. en la cual accedían a realizar el registro del pago efectuado por ella y a descontar los cobros por concepto de intereses generados.

Que luego haber recibido dicha comunicación a intentado contactarse con Codensa S.A. a través de la línea de atención a fin de que se le dé una solución definitiva a su caso, pues la encartada a la fecha no ha dado solución satisfactoria a su pedimento, ya que hasta la fecha le siguen generando las facturas con el cobro de la obligación que pagó.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce el actor la violación de su derecho fundamental de petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 4 de febrero de 2021 y comunicada a la interesada por el medio más expedito.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

SCOTIABANK COLPATRIA S.A.: indicó que la señora María Alejandrina Cuesta Roa actualmente tiene vínculo comercial con ese banco mediante el producto financiero crédito fácil codensa con fecha de activación 14/03/2015 y que se encuentra bloqueado por mora.

Que para el 25 de septiembre de 2020 vía correo electrónico la accionante envió un derecho de petición en el que solicitó informe detallado de todos y cada uno de los pagos que había realizado, compras y respectivos plazos en el crédito fácil codensa durante los años 2019 y 2020 mes a mes; adicionalmente, solicitó información del porqué cambiaron el número de cuotas a 36 de todas las compras, si en ningún momento dio su consentimiento, así mismo, demandó que los intereses que se causaron luego de la interrupción a causa de su abuso, sean imputados al pago de capital si fueron cobrados.

Arguye que el banco contestó de forma clara, completa y de fondo la petición de la cliente mediante comunicación calendada 5 de octubre de 2020, en el que primero le informaron las razones por las cuales cambió las condiciones de sus compras a fin de aplicar un alivio financiero previsto para mitigar los efectos del Covid 19 dando cumplimiento a las directrices fijadas por la Superintendencia Financiera; segundo las condiciones del alivio otorgado; tercero como le fue notificada tal situación y, cuarto se entregó relación de pagos efectuados el detalle de todos los pagos aplicados.

Puntualiza que mediante correo electrónico de fecha 15 de octubre de 2020 la accionante acusa el recibido de la comunicación pero aduce que no se dio respuesta plena a su petición toda vez que manifiesta su inquietud sobre el reajuste del plazo del crédito, para que este sea cobrado a una cuota, así mismo, luego de revisar su histórico de pagos no encuentra relacionado el pago efectuado el 7 de mayo de 2020, por lo que solicita realizar su registro y eliminar los intereses causados por la supuesta no aplicación del pago.

Adiciona que el 11 de diciembre de 2020 la petición le fue contestada de forma clara, completa y de fondo a la accionante, puesto que se le informó que el crédito fácil codensa accedió a su solicitud de disminución del plazo a las compras a una (1) cuota, igualmente, se le aclaró que el pago de fecha 7 de mayo fue correctamente aplicado al producto crédito fácil condensa en la fecha en que fue realizado.

Señala que como quiera que la accionante vía acción de tutela manifiesta no tener conocimiento de la comunicación de fecha 11 de diciembre de 2020 y puntualmente aduce que no se ha resuelto su solicitud de aplicación del pago efectuado por esta el 7 de mayo de 2020, con el único propósito de contestar de forma clara, completa y de fondo lo requerido por la accionante, así como de enterarla de las respuestas emitidas, Scotiabank Colpatria Procedió a reenviar el día 10 de febrero de 2021 el correo electrónico de fecha 11 de diciembre de 2020 a la dirección electrónica ccgonzalezcu@unal.edu.co.

Finalmente, solicita que por lo expuesto anteriormente la entidad accionada no ha vulnerado ningún derecho en relación con las pretensiones que fundamentan esta tutela, puesto que el banco respondió la petición elevada por la accionante y actualmente se estaría frente a la configuración del hecho superado.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Naturaleza de la acción constitucional

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

3. Problema jurídico

Corresponde determinar i) si procede la acción de tutela contra particulares, ii) específicamente si es viable para ordenar a la

accionada a dar contestación clara, precisa y de fondo a las misivas radicadas el 25 de septiembre y 13 de octubre de 2020, iii) para inferir que no existe vulneración al derecho fundamental de petición alegado por la parte reclamante.

4. Caso concreto

En el caso presente la acción se dirige en contra de Codensa S.A. E.S.P. y Scotiabank Colpatria S.A., a quienes se les endilga la presunta violación del derecho fundamental de petición y los que pueden ser sujetos pasivos de la misma.

Descendiendo al estudio del caso *sub judice*, se tiene que el artículo 86 de nuestra Carta Política enseña 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 a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad.

Es un instrumento jurídico, que la Carta Política ha confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Tiene dos características esenciales, como bien lo ha señalado la Corte Constitucional: a- La de ser una acción subsidiaria, por cuanto solo es posible hacer uso de ella cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable (art. 86 inc.3) b- La de ser una acción inmediata, toda vez que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del Derecho sujeto a violación o amenaza.

Su procedencia se condiciona, entre otros aspectos, a la inexistencia de otros mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de tales derechos cuando estén siendo vulnerados o puestos en peligro, o que existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8 del

Decreto 2591 de 1991 con la condición de que el afectado inicie la correspondiente acción en un máximo de cuatro meses a partir del fallo de tutela.

La acción de tutela no fue concebida para otorgarle un alcance inadecuado, pues no es un instrumento duplicador de las actuaciones judiciales o administrativas, ni un mecanismo creado para pretermitir o reemplazar las distintas instancias judiciales o administrativas. El propósito claro y definido no es otro que el de brindarle protección inmediata y subsidiaria a la persona, pues de lo contrario se introduciría inestabilidad e inseguridad en el régimen jurídico.

Enseña el artículo 23 de la Carta Política que toda persona “*tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”. La Corte Constitucional, en múltiples ocasiones, ha explicado que procede la protección de esa garantía mediante la acción tutelar y determina que el presupuesto indispensable para su prosperidad descansa en la existencia de actos u omisiones de la autoridad o particular en forma excepcional, que impidan el ejercicio del derecho o cuando no se resuelve oportunamente sobre lo solicitado, pero no se entiende vulnerado éste, si se responde al peticionario con la negación de lo requerido.

Al respecto, la corporación antes citada ha señalado que el núcleo esencial de este derecho fundamental autónomo radica en que debe ser resuelto con prontitud, esto es, dentro de un plazo razonable. Pero no es cualquier decisión, esta se debe ser de fondo y además debe caracterizarse por su claridad, precisión y congruencia con lo solicitado¹. Lo anterior no implica que la respuesta tenga que ser favorable.

En desarrollo de esta temática, la Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P ALVARO TAFUR GALVIS expresó: “(...) 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 (...)***” (resaltado por el Despacho).

¹ Sentencia T-1130/08

Conforme lo establece el art.14 de Ley 1755 de 2015, estipuló que las peticiones, salvo norma legal especial, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. De no ser posible solucionarla en dicho plazo, se deberá informar al interesado, con indicación de los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta.

No obstante lo anterior, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 con ocasión a la calamidad pública causada por el COVID – 19, deberá tenerse en cuenta la ampliación del mentado término, el cual se encuentra regulado en el art.5° del Decreto 491 de 2020, por el cual *“...se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”*, quedando de la siguiente manera, a saber:

“...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...”

La accionante instauró acción de tutela al considerar que le está siendo vulnerado su derecho fundamental de petición, aduciendo que no le fue suministrada una respuesta de fondo a los pedimentos radicados el pasado 25 de septiembre y 13 de octubre de 2020 a las accionadas. En este sentido, comportar puntualizar que, la actora se

encuentra legitimada para promover la presente acción, pues es titular de dicha prerrogativa, según lo ha anotado la doctrina constitucional².

En este sentido, salta a la vista que éste mecanismo es procedente, toda vez que de la lectura del escrito de petición puede inferirse que la accionante elevó la petición para amparar otros derechos fundamentales, esto es, habeas data e información, por cuanto la información requerida a la encartada contribuye sustancialmente a la normalización de una obligación de crédito que tiene con el Banco Scotiabank Colpatria S.A. Y, con ello, encuadrándose de esta manera dentro de los presupuestos descritos en la jurisprudencia constitucional.

Dilucidado lo anterior, descendiendo al asunto bajo análisis, se evidencia que la entidad financiera Scotiabank Colpatria S.A. suministró respuestas a los solicitudes incoadas por la accionante, el 5 de octubre y el 11 de diciembre de 2020, las cuales se enviaron a la dirección electrónica informadas en las peticiones, así como, en el escrito genitor de tutela autorizada para notificaciones judiciales de la accionante, esto es, ccgonzalezcu@unal.edu.co, cuya entrega fue acreditada en la respuesta arrojada por el banco Scotiabank Colpatria S.A., de manera que, se infiere que la notificación quedó acreditada.

Ahora bien, debe recordarse que la respuesta de fondo no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por lo tanto, si bien existe la obligación de la encartada de brindar información específica sobre el asunto indagado ello no implica que se deba adoptar decisión favorable frente al petente.

Así las cosas, la situación descrita constituye un hecho superado que torna improcedente la acción de tutela de conformidad con la variada jurisprudencia en este sentido emana de la Corte Constitucional, es decir, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, el amparo constitucional pierde su razón de ser y, en este sentido, la decisión que pueda llegar a adoptar el juez de tutela con respecto al caso concreto resulta, a todas luces, inocua y contraria al objetivo previsto en la Constitución y en las normas que reglamentan esta acción.

² Ver sentencia T - 385 de 2013.

VI. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Setenta y Uno Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por configurarse un hecho superado, en la acción de tutela incoada por la señora **MARÍA ALEJANDRA CUESTA ROA**, en consideración de lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: SE CONMINA A LAS ACCIONADAS, para que en lo sucesivo, se abstenga de cometer las acciones descritas, en aras de proteger los derechos fundamentales de los usuarios.

TERCERO: Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



ROCÍO CECILIA CASTILLO MARIÑO

JUEZ