



**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE  
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**  
[j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D.C., veintiséis (26) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

**Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2024-00024-00**  
**ACCIONANTE: ANA ALICIA MORENO NAVARRO.**  
**ACCIONADO: BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

**I. ANTECEDENTES:**

**1.- Hechos**

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **ANA ALICIA MORENO NAVARRO** identificada con cédula de ciudadanía No. 37.659.251, ha presentado diferentes peticiones vía email los días 15 de noviembre, 18 y 27 de diciembre del año 2023, ante **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, y a la **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO BANCO DE OCCIDENTE**, para tratar temas relacionados con el crédito de vehículo terminado en No. 5084 ya que, asegura que a pesar de realizar el pago total del crédito le informaron de una deuda que desconoce sus conceptos ya que con anterioridad había cancelado póliza de desempleo y todo riesgo. Por lo que solicitó su respectivo paz y salvo, así como el levantamiento de prenda del vehículo. No obstante, informó que a pesar de que la entidad respondiera las peticiones pasadas las mismas no han dado respuesta puntual a lo pretendido frente al saldo real, devoluciones y las cancelaciones efectuadas.

**2.- La Petición**

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición<sup>1</sup> y, en consecuencia, se ordene a la accionada **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, dar respuesta clara y de fondo al derecho de petición, así como “[!]a devolución de los cobros realizados desde el mes de octubre a diciembre de 2023 por concepto del seguro de desempleo, el cual se solicitó la cancelación desde el mes de septiembre de 2023 radicado el 14 de noviembre del año 2023” así como la entrega de paz y salvo, levantamiento de prenda y el no cobro del seguro todo riesgo.

**3.- Trámite Procesal**

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 18 de enero del año 2024, se ordenó la notificación a la accionada **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, a efectos de que ejerciera su derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien informó: “...comedidamente nos permitimos adjuntar respuesta enviada al buzón del accionante, así como soporte de envío por correo electrónico dando contestación a todas y cada una de las solicitudes. Es de anotar señor Juez que el núcleo esencial

---

<sup>1</sup> Folio 4

*del Derecho de Petición es responder de fondo la petición, aún a pesar de que este no satisfaga el interés de quien realiza la petición. Teniendo En cuenta lo anterior, con el debido respeto, se sirva negar la presente tutela, pues el banco no se encuentra vulnerando ningún derecho fundamental al accionante”.*

Por su parte, la vinculada **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO BANCO DE OCCIDENTE** precisó que: *“...es importante precisar que la Defensoría del Consumidor financiero es un Ente independiente al Banco, en los términos de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Reglamentario 2281 de 2010 (hoy Decreto 2555 de 2010), por tanto no le corresponde a la Defensoría resolver directamente la situación expuesta por los clientes, toda vez que por su carácter independiente y autónomo, no se tiene acceso directo a los sistemas del Banco que permitan consultar los productos de los clientes y mucho menos ejecutar directamente las correcciones y/o la solución que según el caso se requiera ... Las normas antes mencionadas han establecido un trámite administrativo especial para la atención de los reclamos formulados por parte de los clientes ante la Defensoría, y en contra de la entidad financiera, distinto al trámite establecido por las normas vigentes para el Derecho de Petición y básicamente consiste en la intervención o la investigación que el Defensor efectúa ante la entidad bancaria acerca de la situación puesta en conocimiento por parte del cliente, para finalmente emitir un concepto acerca de si el proceder del Banco se ajusta o no a las normas y obligaciones de carácter legal y contractual que le corresponden...”.*

Agrega que: *“...nos permitimos informar que luego de los respectivos requerimientos efectuados por la Defensoría al Banco, obtuvimos la información, las explicaciones solicitadas y emitimos el pronunciamiento que nos corresponde el 07 de diciembre de 2023 dirigido a la clienta, el cual adjuntamos. Finalmente, respecto a las cuatro (4) pretensiones de la accionante relacionadas en el escrito de tutela, informamos que, en la respuesta enviada a la clienta el 19 de diciembre de 2023, adjunta a esta respuesta, dimos contestación a cada una de las pretensiones”.*

## **II. CONSIDERACIONES:**

### **De la Acción de Tutela:**

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

### **Problema Jurídico**

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud radicada el 27 de diciembre del año 2023.

## Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual 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.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta 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 solicitante.”*<sup>2</sup>.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

*“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”*<sup>3</sup>.

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

*“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.”*

---

<sup>2</sup> Cfr. Sentencia T-372/95

<sup>3</sup> Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

*“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. (...)**”*

*“Parágrafo 1°. 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 3°. 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”*

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

### **Caso Concreto**

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **ANA ALICIA MORENO NAVARRO** ha presentado diferentes peticiones vía email los días 15 de noviembre, 18 y 27 de diciembre del año 2023, ante **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, y a la **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO BANCO DE OCCIDENTE**, para tratar temas relacionados con el crédito de vehículo terminado en No. 5084 ya que, asegura que a pesar de realizar el pago total del crédito le informaron de una deuda que desconoce sus conceptos ya que con anterioridad había cancelado póliza de desempleo y todo riesgo. Por lo que solicitó su respectivo paz y salvo, así como el levantamiento de prenda del vehículo. No obstante, informó que a pesar de que la entidad respondiera las peticiones pasadas las mismas no han dado respuesta puntual a lo pretendido frente al saldo real, devoluciones y las cancelaciones efectuadas.

Conviene memorar que el derecho de petición de raigambre constitucional entraña la facultad de radicar la solicitud respetuosa y obtener pronta resolución (art. 23 C.P.), sin que sea necesario invocarlo, porque se pueden presentar requerimientos -escritos o verbales- para procurar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la definición de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y acceder a copias de documentos, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (art. 13 L. 1755 de 2015).

Sin embargo, en todos los casos es indispensable que se compruebe la radicación de la petición ante la entidad exhortada, para intuir de ella si emitió o no una contestación que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, arrió los siguientes anexos, entre los cuales reposa i) escrito de fecha 22 de enero del año 2023 concerniente a la respuesta del derecho de petición elevado; ii) comprobante envío electrónico al correo:

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2024-00024-00

[contratacionjahrafa@gmail.com](mailto:contratacionjahrafa@gmail.com)., dirección virtual que corresponde con las informada en el escrito de tutela.

En claro lo anterior, se tiene que la accionada emitió pronunciamiento sobre la petición elevada el 27 de diciembre del año 2023, en donde le informó: “[e]l Banco de Occidente le otorgó el crédito No. 270\*\*\*084 el cual a la fecha se encuentra activo y en mora de 5 días. Ahora bien, objeto de su solicitud evidenciamos que, desde el pasado mes de octubre 2023 se encuentra excluida de la póliza de seguro cuota protegida (...) le indicamos que, motivo de esa cancelación se ha realizado reintegro por el cobro de dicho concepto, el cual se aplicó el pasado 30 de octubre de 2023 por valor de \$ \$2.337.680,00. Es importante mencionar que, dentro de dicho reintegro se encuentra incluido el cobro liquidado para el mes de noviembre de 2023, adjuntamos detalle de pagos donde podrá evidenciar lo anteriormente mencionado, adicionalmente, a la fecha no presenta ajustes pendientes por realizar o reintegrar”.

Así como le indicó que: “...respecto del paz y salvo de la obligación antes mencionada, no es posible generarlo toda vez que esta aun presenta saldo pendiente por cancelar, dicho esto a hoy 22/01/2024 el valor es de \$3,233,689.74.”

Concluyó: “...respecto del significado de otros conceptos, este corresponde a conceptos como: menor valor pagado en la cuota anterior (Si Aplica), Pre Runt e IVA, garantía mobiliaria (Si Aplica), apoyos financieros Covid (Si Aplica), cargos diferidos por prorrogas (Si Aplica)... Se precisa que el seguro de vehículo se seguirá generando mientras el crédito esté vigente ya que este solo puede cancelarse una vez se liquide el crédito, de lo contrario por su parte podrá generar el endoso con la aseguradora que usted desee”.

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante en su petición elevada, en razón a que aborda la petición específica, individualiza el valor adeudado, el pago realizado así como le informa fechas de pago, valores pagados, otros conceptos, seguros, intereses, abonos y saldo, para luego precisarle lo concerniente al seguro adquirido por el crédito.

De manera que la solicitud fue debidamente abordada por la accionada puesto que le resuelve lo peticionado de forma clara, esto es, se itera, informándole todo lo acaecido con el crédito adquirido, la razón en los demás cobros, el valor específico de cada uno así como la negativa en la expedición del paz y salvo solicitado por consiguiente del levantamiento de prenda, y es que, en todo caso, debe memorársele a la promotora constitucional que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Así las cosas, se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”.

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2024-00024-00

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

*“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. **Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.** 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que los derechos de petición han sido satisfechos en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado.

### III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional reclamado por **ANA ALICIA MORENO NAVARRO** identificada con cédula de ciudadanía No. 37.659.251, a su derecho fundamental de petición ante la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

**TERCERO:** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,

conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **147e2e201945d644e3645b01bfe53a0b1f81ca93a2da43dfed9efe7b190e8901**

Documento generado en 26/01/2024 04:01:48 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**