

RADICADO: 680014003016-2022-00434-00
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
DEMANDANTE: FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA
DEMANDADO: BANCOLOMBIA
NEQUI
VINCULADO
DE OFICIO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Fallo T- 108-2022

SENTENCIA PRIMERA INSTANCIA



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DIECISÉIS CIVIL MUNICIPAL
CÓDIGO 680014003016
BUCARAMANGA

Bucaramanga, cinco (05) dos de julio de dos mil veintidós (2022).

ASUNTO

El Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Bucaramanga Sder., decide en primera instancia, la demanda de tutela instaurada por **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA**, quien actúa en nombre propio, contra **BANCOLOMBIA S.A., NEQUI** y el vinculado de oficio **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** al considerar que se le está vulnerando el derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

El accionante acude a este mecanismo al considerar que se le está vulnerando el derecho aludido en el libelo de la presente demanda, por parte de **BANCOLOMBIA S.A. y NEQUI**, debido a que a la fecha de interposición de la presente acción de tutela no se les ha dado una respuesta positiva a los derechos de petición impetrados por el accionante los día 2 y 3 de mayo de la presente anualidad.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante:

FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA
garcia31m@hotmail.com

Accionados:

BANCOLOMBIA

notificacjudicial@bancolombia.com.co

NEQUI

escribe@nequi.com

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

defensor@bancolombia.com.co

SON FUNDAMENTOS DE LA PRESENTE ACCIÓN DE TUTELA

En síntesis, señala el accionante:

- 1-. Que en fecha 01 de mayo de 2022 se dispuso a retirar la suma de \$500.000 en las instalaciones de la oficina principal de Bancolombia, el cual le fue consignado el mismo día.
- 2-. Que al realizar el trámite por primera vez se le informa que no cuenta con fondos suficientes y que debe comunicarse con la entidad bancaria.
- 3-. Que al intentar por segunda vez la operación de retiro de dinero se le informa que ya realizó el retiro por valor de \$500.000 por lo que no cuenta con saldo. Agregó que procedió a comunicarse con **NEQUI**, y se le informa que se trata de un error y que en una hora contara con el dinero para retirarlo lo cual no sucedió.
- 4-. Que el 2 de mayo de la presente anualidad se comunicó telefónicamente solicitando información, dándosele contestación en horas de la tarde en donde se le informa que, no es posible acceder favorablemente a su petición de devolución, en razón a que no existe error en la transacción y el cajero le entregó lo solicitado.
- 5-. Que el día 03 de mayo de 2022 radicó un derecho de petición ante NEQUI al señor JUAN FERNANDO CELI MUNERA, quien es el Defensor del Consumidor Financiero al correo defensor@bancolombia.com.co, solicitando información sobre la novedad presentada.
- 6-. Que se le allegó respuesta de manera parcial a través de mensajes de WhatsApp, en donde se le informaba “a que cajero” podía acercarse para que visualizara el video donde se le habría entregado el dinero.
- 7-. Que una vez el accionante informó donde podría acercarse para ver el video, no se volvieron a comunicar de ninguna manera.
- 8- Que a la fecha no ha recibido respuesta de fondo al derecho de petición, respecto a la pérdida de su dinero.

PRETENSIONES DE LA ACCIÓN

Fueron señaladas literalmente dentro del libelo de la demanda de la siguiente forma:

“PRIMERO: SALVAGUARDAR el DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN, el cual ha sido vulnerado por **NEQUI y BANCOLOMBIA**

SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental al DERECHO DE PETICIÓN los cuales han sido vulnerados (sic) por **NEQUI y BANCOLOMBIA**

TERCERA: Ordenar a NEQUI y BANCOLOMBIA que, en el termino de 48 horas, de respuesta al derecho de petición radicado.”

ELEMENTOS PROBATORIOS

- 1-. Demanda de tutela presentada por el señor FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA. Fls. 1 al 2.
- 2-. Copia de la cédula de ciudadanía del señor FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA. Fl 2 vto
- 3-. Derecho de petición. Fls 3 vto y 4.
- 4-. Copia de constancia de transferencia exitosa Fl 4 vto.
- 5-. Respuesta emitida por NEQUI de fecha 02 de mayo de 2022. Fls 3 y 5.
- 6-. Copia constancias envíos correos electrónicos. Fl. 5 vto al Fl. 7

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

- **BANCOLOMBIA S.A.**

Da respuesta a la presente acción de tutela la Dra. LAURA FERNANDA QUIROGA RODRÍGUEZ, en calidad de Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A., quien en síntesis manifiesta que, NEQUI es una entidad que hace parte de BANCOLOMBIA S.A., presta servicios financieros cumpliendo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Agregó que, el cliente presentó reclamación el 2 de mayo de 2022 a la cual NEQUI le dio respuesta, tal y como lo acepta el señor **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA**, y un segundo derecho de petición que dice radicar ante NEQUI al señor JUAN FERNANDO CELI MUNERA, quien es el Defensor del Consumidor Financiero al correo electrónico defensor@bancolombia.com.co. Respecto a lo anterior manifestó que, NEQUI es una entidad diferente a la del Defensor del Consumidor Financiero, con personería jurídica diferente, y que el correo electrónico citado no se encuentra establecido por BANCOLOMBIA S.A., para elevar este tipo de peticiones, quejas y/o reclamos, y que dicho correo corresponde al del Defensor del Consumidor Financiero y no al de NEQUI.

Aunado a lo anterior manifestó que, se encontró que el accionante realizó un único reclamo de manera telefónica al que se le dio respuesta el 02 de mayo de 2022 y no se encuentra soporte adicional de un requerimiento radicado directamente ante Nequi del 03 de mayo de 2022.

Solicitó se desestimen las pretensiones frente a Bancolombia por hecho superado.

- **EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Dio respuesta el Dr. JUAN FERNANDO CELI MÚNERA, quien funge como Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia S.A., quien en síntesis manifiesta que, son una institución que no cuenta con personería jurídica propia, no es autoridad y es independiente al Banco como prestadora del servicio financiero, y simplemente se trata de un ciudadano que ejerce un cargo de acuerdo con un reglamentación especial del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y de conformidad con lo regulado por la Ley 1328 de 2009 artículos 13 y siguientes. Agregó que no es sujeto de Derechos de Petición pues no es autoridad ni es prestador de servicio público financiero, que es una figura independiente, y que tratándose de un asunto que tiene que ver con relaciones entre el banco y el cliente, éste tiene otros mecanismos de defensa como lo son la acción de protección al consumidor, acción de responsabilidad, etc.

Indicó que, revisados los archivos no se encontró que el señor FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA, presentara ante la Defensoría una queja o reclamo relacionada con una operación realizada en un cajero de Bancolombia y para ser tramitada en los términos del Decreto 2555 de 2010, por lo que procedieron a admitir el caso bajo dicho decreto identificándolo con el número 10000112023 dándole el 5 de mayo del año en curso el respectivo traslado a BANCOLOMBIA, entidad que no ha dado ninguna información al respecto.

Solicitó se le desvincule de la presente acción de tutela dado que en ningún momento se ha violado el derecho alegado por el actor.

LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

El Juzgado analizara dos problemas jurídicos:

1. Se contrae en determinar si **NEQUI, BANCOLOMBIA S.A.** y el vinculado de oficio **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A.**, presuntamente, vulneran el derecho de petición del tutelante **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA**, respecto de la solicitud por él realizada vía telefónica el día 02 de mayo de 2022, pese a existir un pronunciamiento por parte de la primera de las citadas en la misma fecha.

2. Se entra a determinar si los accionados **BANCOLOMBIA S.A., NEQUI** y el vinculado de oficio **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A.**, vulneran el derecho de petición del tutelante **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA**, al no dársele presuntamente respuesta a la solicitud fechada 03 de mayo de 2022, la cual fue radicada ante el citado vinculado de oficio, de la que se le corrió traslado a BANCOLOMBIA S.A., situación que fue comunicada al accionante mediante comunicación signada 5 de mayo de la presente anualidad por parte del **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A.**, y resuelta por **NEQUI** el 16 de mayo.

DERECHO DE PETICIÓN

Este derecho pese a su autonomía, su fuente material son los derechos políticos, pues estos facultan al ciudadano a controlar de manera directa o indirecta, las determinaciones que toman las autoridades constituidas de manera legítima; este derecho se encuentra íntimamente interconectado a la necesidad de mantener una comunicación constante y continua entre gobernantes y gobernados.

Este derecho comprende no sólo la declaración del Estado sobre la solicitud, sino también sobre que dicha declaración sea una solución rápida al caso planteado.

Tres son los puntos que se deben tener en cuenta en primer lugar que la respuesta del funcionario debe ser adecuada a la solicitud presentada; en segundo lugar, esta debe ser en verdad efectiva para el asunto planteado; en tercer lugar, esta debe ser pronta.

PRECEDENTE JURISPRUDENCIA

Es del caso recordar que la Honorable Corte Constitucional se ha pronunciado en múltiples oportunidades sobre el sentido y el alcance del derecho fundamental de petición, y es así como ha establecido que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, al menos, con los siguientes requisitos: 1. Ser oportuna; 2. Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado; 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Es así, que, si no se cumple con uno o varios de estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

“No obstante lo anterior, considera pertinente el Juzgado traer a colación la Sentencia T- 487 de 2017, en la que es Magistrado Ponente el Dr. ALBERTO ROJAS RÍOS, providencia dentro de la cual se delinearon algunos supuestos fácticos mínimos de este derecho:

“...El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su **contenido esencial** comprende los siguientes elementos:

“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”[

Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado.*

Posteriormente sería expedida la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que destinó el Título II de la Primera Parte, artículos 13 a 33, al Derecho de Petición, dividiendo la materia en tres capítulos referidos a las reglas generales del derecho de petición ante autoridades, las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades y el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, respectivamente. Este título sería declarado inexecutable por la Sentencia C-818 de 2011 por violación de la reserva de ley estatutaria, otorgándole al Congreso un plazo de dos años para la expedición de la respectiva ley.

Finalmente fue expedida 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 Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, conformada por 33 artículos, sectorizados en tres capítulos, que establecen la regulación integral de ese derecho fundamental, cuyo proyecto fue objeto de control previo de constitucionalidad por medio de la Sentencia C-951 de 2014....”

Al respecto del hecho superado, es preciso traer a colación lo señalado por la H. Corte Constitucional, en la Sentencia T 011 de 2016, en la que es Magistrado Ponente el Dr. LUIS ERNESTO VARGAS SILVA:

“...3. Carencia actual de objeto por hecho superado y daño consumado. Reiteración de jurisprudencia.

3.1 De acuerdo con la metodología propuesta para solucionar el caso concreto, a continuación, se abordará el estudio de las principales reglas que ha fijado la Corte sobre carencia actual de objeto. Específicamente, sobre hecho superado. Este parece ser un tema ineludible para esta Sala a partir distintas comunicaciones remitidas por la entidad accionada en el trámite de revisión constitucional.

3.2 En este contexto, según lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución, el objeto de la acción de tutela consiste en la protección oportuna de los derechos fundamentales, vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular. En atención a esta norma, la protección judicial se concreta en una orden de inmediato cumplimiento que cumple el propósito de evitar, hacer cesar o reparar la vulneración. Así, la entidad o particular accionado tiene la obligación de realizar una determinada conducta que variará dependiendo de las consideraciones del juez constitucional.

En reiterada jurisprudencia, esta Corporación ha precisado que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos

fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

3.3 En ese orden, esta Corporación ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos de la Corte no se tornen inocuos. Sin embargo, ese propósito se debe ver con base en una idea sistemática de las decisiones judiciales. Así, es claro que la tarea del juez constitucional no solo es proteger los derechos fundamentales a través de la solución de controversias, sino también, mucho más en un Estado Social y Democrático de Derecho, supone la presencia de injusticias estructurales que deben ser consideradas y a pesar de que no existan situaciones fácticas sobre las cuales dar órdenes, ello no es suficiente para obviar la función simbólica que tienen sus decisiones. De allí que se haya establecido que las sentencias de los jueces de tutela deben procurar por la vigencia subjetiva y objetiva de los derechos, pero también la supremacía, interpretación y eficacia de la Constitución de 1991.

3.4 Pues bien, a partir de allí, la Corte ha aclarado que el fenómeno de la carencia actual de objeto se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. Así las cosas, la primera hipótesis “se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela”. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor. En otros términos, la omisión o acción reprochada por el tutelante, ya fue superada por parte del accionado. También se ha señalado que se configura la carencia actual de objeto por hecho superado, entre otras circunstancias, por ausencia de interés jurídico o sustracción de materia.

Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo. Solo cuando estime necesario “hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado”. De lo contrario, no estará comprobada esa hipótesis.

3.5 Por su parte, en la hipótesis del daño consumado la situación es diferente. Este evento tiene lugar cuando “la amenaza o la vulneración del derecho fundamental han producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela. La configuración de este supuesto ha sido declarada por la Corte, por ejemplo, en los casos en que el solicitante de un tratamiento médico fallece

durante el trámite de la acción como consecuencia del obrar negligente de su E.P.S., o cuando quien invocaba el derecho a la vivienda digna fue desalojado en el curso del proceso del inmueble que habitaba”. En casos como los anotados, esta Corporación ha reiterado que si la consumación del daño ocurre durante el trámite de la acción, es deber del juez constitucional pronunciarse sobre el fondo del asunto. Lo anterior, con propósito de evitar que situaciones con iguales características se produzcan en el futuro. Esto último, con el propósito de defender la efectividad de las garantías fundamentales como expresión del sistema de valores y principios que nutren el ordenamiento jurídico.

3.6 En casos como los anotados, esta Corporación ha reiterado que si la consumación del daño ocurre durante el trámite de la acción resulta imperioso que tanto los jueces de instancia como la propia Corte Constitucional, en sede de revisión, se pronuncien sobre la vulneración acaecida y el alcance de los derechos fundamentales lesionados. Lo anterior, con el objeto de adoptar las medidas necesarias para evitar que situaciones similares se produzcan en el futuro y para proteger la dimensión objetiva de los derechos que se desconocieron. Esto último, con el propósito de defender la efectividad de las garantías fundamentales como expresión del sistema de valores y principios que nutren el ordenamiento jurídico...”

CASO EN CONCRETO

La Acción de Tutela creada por el artículo 86 de la Carta Magna fue concebida como mecanismo extraordinario destinado a conseguir una protección rápida de los derechos fundamentales de los ciudadanos, cuando resultaren vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública y los instrumentos judiciales normales no tengan las mismas posibilidades de intervenir con la suficiente presteza en el mantenimiento del orden jurídico respecto de la persona afectada.

- **Primer problema jurídico – si existió vulneración al derecho de petición por parte de BANCOLOMBIA S.A., NEQUI y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A., respecto a la solicitud elevada el 2 de mayo del año en curso.**

Este Estrado Judicial considera necesario advertir que, según los diversos pronunciamientos de la Honorable Corte Constitucional, es claro que el derecho fundamental de petición no se entiende vulnerado ni amenazado cuando la administración da respuesta oportuna a las peticiones. Como es ya jurisprudencia reiterada, la petición no descansa solamente en obtener una respuesta favorable sino en el hecho de que ésta sea oportuna sin que de manera alguna implique que la entidad cumpla con su obligación, dando respuesta positiva a la solicitud del petente.

Conforme a las anteriores acotaciones, es necesario entrar a revisar la Acción incoada por el accionante **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA**, quien pretende que se le ampare el derecho fundamental de petición, el cual considera, viene siendo vulnerado por **BANCOLOMBIA S.A., NEQUI y el**

vinculado de oficio DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A., y que hace relación a la devolución de quinientos mil pesos (\$500.000), dinero que según el tutelante nunca recibió, por parte de un cajero ubicado en la carrera 18 con calle 35 de Bucaramanga.

Así las cosas, advierte el Juzgado que la protección ofrecida por esta acción de rango constitucional, pierde sentido por innecesaria, **cuando antes de la interposición de la acción de tutela** o durante el curso del procedimiento (breve y sumario) desaparece la amenaza o cesa la vulneración a los derechos arraigados en cabeza del ciudadano que lo invoca.

En efecto, del acervo probatorio obrante, encuentra el Despacho que no existe vulneración al derecho fundamental del accionante por parte de **NEQUI, BANCOLOMBIA S.A. y el vinculado de oficio DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A.**, como quiera que la primera de las citadas, con anterioridad a la interposición de la presente acción constitucional, dio respuesta a la petición presentada ante ellos vía telefónica el día 02 de mayo de 2022, tal y como el mismo tutelante lo manifestó en el escrito de tutela y como consta en la contestación emitida en la misma fecha por la citada entidad bancaria, igualmente allegada por el señor **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA**; y si bien la misma no fue resuelta de manera positiva a lo pretendido por el accionante, se resolvió de manera oportuna, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado además de ser puesta en conocimiento del peticionario.

Así las cosas, a juicio de este Despacho, en el presente caso se insiste, no se observa vulneración alguna del derecho fundamental de petición por parte de **NEQUI, BANCOLOMBIA S.A. y el vinculado de oficio DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A.**, razón por la cual y frente a este asunto en particular, se declarará la improcedencia de la acción.

- **Segundo problema jurídico – si se presentó vulneración al derecho de petición por parte de NEQUI, BANCOLOMBIA S.A. y el vinculado de oficio DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A., en relación al requerimiento efectuado el 03 de mayo del hogano.**

Considera pertinente y necesario el Juzgado previo a pronunciarnos de fondo respecto del presente asunto, hacer un análisis de fondo de lo incoado por el accionante y lo resuelto por las entidades, encontrando el Despacho, que lo pretendido a través del escrito de petición de fecha 03 de mayo de 2022, hace relación al reintegro de quinientos mil pesos (\$500.000), dinero que según el tutelante nunca recibió por parte del cajero automático, la entrega de los soportes legales de la supuesta entrega del dinero por el cajero de la entidad accionada y entrega de los videos de las cámaras de seguridad de los cajeros de la entidad **BANCOLOMBIA S.A.**

Ahora bien, en el caso en estudio, encuentra el Despacho que no existe vulneración al derecho fundamental de petición del accionante por parte de

las entidades accionadas **BANCOLOMBIA S.A., NEQUI** y el vinculado de oficio **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA S.A.**, como quiera que dichas entidades dieron respuesta a la petición mencionada como a continuación se pasa a detallar.

Primeramente, del acervo probatorio se demuestra que el **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA** dio respuesta al tutelante, a través de correo electrónico el día 05 de mayo de 2022, a través del cual se le indicó que el requerimiento efectuado fue admitido, procediéndose a darle traslado a **BANCOLOMBIA S.A.**

De igual forma, y conforme lo expresado por el mismo accionante y revisados los anexos allegados con el escrito de tutela, se pudo constatar que el día 16 de mayo de 2022, NEQUI a través de mensaje de WhatsApp, dio respuesta al accionante FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA, comunicándole que se encontraban validando su caso, el cual fue remitido por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR, igualmente se le informó que a las preguntas formuladas se les podría dar respuesta en el centro de ayuda de Nequi y en la comunidad Nequi, remitiéndole dos links para el respectivo ingreso a dichas plataformas. Respecto a los videos de las cámaras de seguridad, se le solicitó al señor GARCÍA NOVA que informara una sucursal de Bancolombia donde poder mostrarle dichos videos. Posteriormente se observa que el tutelante dio respuesta a dicho requerimiento, dando como dirección la *“Carrera 18 N 35 en el centro de Bucaramanga”*. Finalmente, **NEQUI** realizó un nuevo requerimiento el mismo 16 de mayo de la presente anualidad, solicitándole una dirección completa, requerimiento que no fue atendido por el activo conforme las pruebas allegadas por el tutelante.

Así las cosas, y como quiera que **NEQUI**, quien hace parte de **BANCOLOMBIA S.A.S.**, el día 16 de mayo tal y como se mencionó anteriormente, dio respuesta a la petición de fecha 03 de mayo de 2022, la cual le fue remitida por parte del **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA**, quien, igualmente se reitera, remitió la respectiva respuesta al tutelante el día 05 de mayo de esta anualidad; así las cosas, advierte el Juzgado que la protección ofrecida por esta acción de rango constitucional, pierde sentido por innecesaria, **cuando antes de la interposición de la acción de tutela** o durante el curso del procedimiento (breve y sumario) desaparece la amenaza o cesa la vulneración a los derechos arraigados en cabeza del ciudadano que lo invoca.

Por lo expuesto, para el Despacho resulta claro que en el caso concreto nos encontramos frente a lo que la Ley y la Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional ha denominado como carencia actual del objeto, como quiera que para este momento procesal las decisiones del Juez de tutela carecen de objeto, pues la situación expuesta en la demanda y que habían dado lugar a que el afectado instaurara la acción, fueron superados incluso antes de la interposición de esta Acción Constitucional y en razón a que, para este momento no existe por haber desaparecido la amenaza o daño al derecho fundamental aludido, por lo tanto no tiene ningún sentido que el fallador

imparta una orden hacia el pasado. Por lo que la presente acción resulta improcedente y así se decidirá.

Notifíquese la presente decisión a las partes por el medio más expedito.

Por lo expuesto el **JUZGADO DIECISÉIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

R E S U E L V E

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE por hecho superado por carencia actual de objeto, la presente acción de tutela propuesta por el señor **FERNANDO BAUTISTA GARCÍA NOVA** quien actúa en nombre propio, y en contra de **BANCOLOMBIA S.A. y NEQUI** y vinculado de oficio el **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, conforme lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: NOTIFICAR este fallo por el medio más expedito posible a las partes.

TERCERO: En el evento de no ser apelada la presente determinación ENVIAR para su eventual revisión a la Honorable Corte Constitucional dentro del término de ley.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ORIGINAL FIRMADO
YOLANDA EUGENIA SARMIENTO SUAREZ
JUEZ

JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Hoy a partir de las 8 a.m. se fija en lista de Estados el auto anterior para notificación de las partes. Bucaramanga, 06 DE JULIO DE 2022 CLAUDIA HELENA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ SECRETARIA
--