



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



DISTRITO JUDICIAL DE BUCARAMANGA JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Bucaramanga, veinticuatro (24) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

Radicado 68001-4003-020-2021-00291-00

FALLO

Constituye objeto de la presente decisión, la acción de tutela instaurada por el señor **FREDDY MANUEL REYES MIRANDA** a través de apoderado judicial, contra **BANCOLOMBIA S.A.**, por la presunta violación al derecho fundamental de petición.

HECHOS

Manifiesta el accionante que, el día 31 de marzo de 2021, radicó petición ante la entidad accionada, en la cual solicitó copias de soportes de créditos adquiridos con la entidad bancaria, soportes de los documentos suscritos por el actor al momento de adquirir el crédito, se realizara el levantamiento de la prenda vehicular que sirvió como garantía del crédito y de no ser posible, se informaran los motivos, e informaran si la garantía prendaria que fue suscrita para respaldar el crédito de consumo N° 13203217, se encuentra respaldando cualquier otro tipo de crédito que en este momento se encuentre vigente, de ser así, se proceda a remitir la documentación respectiva donde se evidencie los términos mediante los cuales se suscribieron dichos créditos.

De igual manera, relata que el 8 de abril de 2021, a través de correo electrónico, la entidad bancaria le allegó respuesta al derecho de petición, pero la misma solo se limitó al envío de la copia del pagaré y la carta de instrucciones, pero no se dio respuesta alguna a los puntos relacionados en el escrito de la petición (Fol. 1-2).

PRETENSIÓN

En concreto, solicita el accionante que se tutele el derecho fundamental de petición y en consecuencia, se ordene a **BANCOLOMBIA S.A.**, que proceda a dar respuesta clara, completa y de fondo a la totalidad de las pretensiones expuestas en el escrito petitorio (Fol. 2).

TRAMITE

Mediante auto de fecha 14 de mayo de 2021 (Fl. 20-21 digital), se dispuso avocar el conocimiento de la Acción de Tutela y notificar a las partes por el medio más



expedito.

RESPUESTA DEL ACCIONADO

BANCOLOMBIA S.A. manifiesta que revisados los hechos narrados por el accionante, se pudo verificar que el 8 de abril de 2021 se procedió a enviar la respuesta respectiva al correo electrónico tepuycolombia@gmail.com el cual tiene registrado el peticionario en el sistema. Afirma que fueron enviados dos correos, el primero con la carta de respuesta, y el segundo con los anexos.

A su vez, aclara que, por un error involuntario, la respuesta fue enviada a la dirección de correo electrónico registrada por el cliente, y no a la indicada por el apoderado en su escrito de derecho de petición, sin embargo, de las pruebas aportadas por el mismo accionante se puede evidenciar que la respuesta fue efectivamente recibida por el interesado.

Por último, hace la petición que se desestime la acción de tutela presentada en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, y en consecuencia de ello, sea rechazada y declarada improcedente, y en subsidio declarada impróspera, toda vez que el hecho generador de la acción de la acción de tutela ha sido superado (Fol. 28-32).

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el Art. 5° del Decreto 2591 de 1991.

Agotado como se halla el trámite de la presente tutela y observando que no se vislumbra causal que invalide lo actuado, se procede a decidir previas las siguientes.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política, consagra la acción de tutela como el mecanismo de defensa y garantía de los derechos constitucionales fundamentales de todas las personas, cuando los mismos sean vulnerados como consecuencia de la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en algunos casos excepcionales. Se trata de un mecanismo judicial de defensa, que opera cuando no existen otras vías judiciales para lograr la protección del derecho, o cuando, en presencia de ellas, la protección no sea igualmente efectiva ante el inminente acaecimiento de un perjuicio grave e irremediable.

Por tal motivo, para establecer la procedibilidad o no de la acción de tutela, corresponde al juez constitucional analizar cada caso en concreto, con miras a determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del actor, y la eficacia de los mecanismos de defensa con los que cuenta, y si es el caso, impartir

la orden necesaria para que cese todo agravio.

1. PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

¿Se vulneró por parte de **BANCOLOMBIA S.A.** el derecho fundamental de petición del señor **FREDDY MANUEL REYES MIRANDA** al enviar una respuesta a su correo registrado en el banco con anterioridad a la presentación de esta acción constitucional?

2. FUENTES LEGALES Y JURISPRUDENCIALES

El derecho de petición surge como una garantía al ciudadano en la participación directa de las actuaciones administrativas que la Constitución Política, en su artículo 23 consagra que *“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”*.

En virtud de lo anterior tiene el rango de fundamental, y por tanto es posible lograr su protección a través de la acción de tutela, cuando se encuentre que ha sido vulnerado por la persona o entidad encargada de dar respuesta, lo cual puede presentarse bien por la falta de respuesta, o porque lo resuelto no lo desata de fondo o porque se esquivó el objeto de la petición.

Así lo ha sostenido en múltiples sentencias nuestra máxima Corte Constitucional, como en sentencia T-149 de 2013, donde señaló:

“(...) 4.3. Entendido así, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduce en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.

4.4. Justamente, este deber esencial de parte de la administración, que se deriva del mandato superior a obtener pronta resolución, ha sido desarrollado y sistematizado por esta Corporación en conjunto con otros elementos característicos del derecho de petición, que conforman su núcleo fundamental.

4.5. La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.



4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales¹- resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

4.5.2. Respecto de la oportunidad² de la respuesta, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.

4.5.2.1. Si bien en algunas oportunidades, la administración se encuentra imposibilitada para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador; en principio, esta situación no enerva la oportunidad o la prontitud de la misma, pues la autoridad está en la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.

4.5.2.2. En estos casos, el deber de la administración para resolver las peticiones de manera oportuna, también debe ser examinado con el grado de dificultad o complejidad de la solicitud, ejercicio que de ninguna manera desvirtúa la esencialidad de este elemento, pues mientras la autoridad

¹ En la sentencia T-1160A de 2011, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte señala que la efectividad del derecho de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

² Sobre este elemento, pueden verse las sentencias T-159 de 1993, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa y la T-1160A de 2001, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. En la primera, el actor interpuso acción de tutela a nombre de su hijo, quien había perdido el 100% de su capacidad laboral con el fin de que se le protegiera el derecho fundamental de petición y en consecuencia se le reconociera y pagara la pensión de invalidez a que tenía derecho. No obstante, luego de más de dos años de presentada la solicitud, la demandada no había respondido. De manera similar, en la segunda, se concedió la tutela a una persona que había interpuesto recurso de apelación contra la decisión de negativa de pensión de invalidez de origen no profesional y pasados más de seis meses no había obtenido respuesta alguna.



comunique los detalles de la respuesta venidera, el núcleo fundamental del derecho de petición, esto es, la certidumbre de que se obtenga una respuesta a tiempo, se mantiene.

*4.5.3. Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud **conoce la respuesta del mismo**. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado. (...)*

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria³, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (...). (Subrayado fuera de texto)

En lo que tiene que ver con la procedencia de la acción de tutela contra particulares, en sentencia T-487 del 28 de julio de 2017, siendo ponente el Magistrado Alberto Rojas Ríos, la Corte Constitucional recordó lo siguiente:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares.

³ Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela.

La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela.”

Es así como la Corte Constitucional, mediante la interpretación de los artículos 86 Constitucional y 42 del Decreto 2591 de 1991, ha precisado las siguientes subreglas jurisprudenciales de procedibilidad excepcional de la acción de tutela contra particulares, que son citadas en numerosas providencias como lo es, por ejemplo, la sentencia T-335 de 2019, donde actuó como ponente la Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado:

- i) cuando están encargados de la prestación de un servicio público;
- ii) cuando su actuación afecta gravemente el interés colectivo; o
- iii) cuando la persona que solicita el amparo constitucional se encuentra en un estado de subordinación o de indefensión.

También se ha precisado que los conceptos de subordinación y de indefensión son relacionales y constituyen la fuente de la responsabilidad del particular contra quien se dirige la acción de tutela, debiendo revisarse en cada caso concreto, si la asimetría en la relación entre agentes privados se deriva de interacciones jurídicas, legales o contractuales (subordinación), o si por el contrario, la misma es consecuencia de una situación fáctica en la que una persona se encuentra en ausencia total o de insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa para resistir o repeler la agresión, la amenaza o la vulneración de sus derechos fundamentales frente a otro particular (indefensión).

Bajo estos parámetros normativos y jurisprudenciales se abordará el estudio de la situación que se pone de presente.

3. CASO CONCRETO

El tutelante considera vulnerado su derecho fundamental de petición por parte de **BANCOLOMBIA S.A.** toda vez que, a la fecha de interposición de la presente acción

tutelar, considera que no se ha dado respuesta clara, completa y de fondo a la totalidad de las pretensiones incoadas en ejercicio de dicho derecho.

Sin embargo, la entidad accionada **BANCOLOMBIA S.A.** manifestó en la contestación, que ya se emitió respuesta a la petición antes mencionada, y la misma le fue comunicada al accionante a través del correo electrónico tepuycolombia@gmail.com el cual tiene registrado el peticionario en el sistema que lleva el banco, y a su vez precisa que se le enviaron dos correos, el primero de ellos con la carta de respuesta, y el segundo con los anexos. Aclara, que por un error involuntario, la respuesta fue enviada a la dirección de correo electrónico registrada por el cliente, y no a la indicada por el apoderado en su escrito de derecho de petición, pero que de las pruebas aportadas por el mismo accionante, se puede evidenciar que la respuesta fue efectivamente recibida por el interesado.

De la revisión de los documentos aportados con el escrito de tutela, se destaca para el presente asunto, la copia de la petición enviada a la entidad accionada visible a folios 6 a 8 del Exp. Digital con sus respectivos anexos, mediante la cual se observa que la misma fue dirigida a la entidad accionada y recibida de forma satisfactoria tal y como se extracta del sello impuesto por la entidad en la parte superior del escrito con fecha del 31 de marzo de 2021 hora 2:18 p.m., con número de radicación 300001951, la cual fue firmada por el apoderado del accionante.

Ahora, para verificar si la manifestación realizada por el accionado **BANCOLOMBIA S.A.** según la cual, el 8 de abril de 2021 se emitió la respuesta al accionante donde se le envió la documentación requerida al correo electrónico que se encontraba registrado en la base de datos del banco, y no al correo electrónico descrito en el Derecho de petición y en el escrito de tutela, lo cual informó, se debió a un error involuntario a la hora de remitir la citada respuesta, error que, según las pruebas aportadas por el mismo accionante, no resultó determinante pues se puede evidenciar que la respuesta fue efectivamente recibida por el interesado, el despacho procedió a realizar llamada telefónica al apoderado del accionante al abonado que aparece registrado en el escrito de tutela a las 2:40 p.m. del día 21 de mayo de 2021, y se le indagó, si en efecto, la entidad accionada había enviado la respuesta completa con los respectivos anexos al correo, bien registrado en la tutela o al particular del accionante, a lo cual manifestó que, a la fecha, no se le ha enviado la respuesta completa, sino que únicamente se le envió copia del pagaré y las instrucciones para el lleno del mismo, y la misma no le fue remitida al correo que plasmó en la tutela, por tanto, no tiene conocimiento de la manifestación realizada por el banco.

Analizada la respuesta emitida por el accionado con sus respectivos anexos y de acuerdo a la manifestación realizada por el apoderado del actor, este Despacho considera que la accionada vulneró el derecho fundamental de petición al accionante, pues la petición no ha sido contestada de manera íntegra, y no le ha sido comunicada el correo electrónico descrito para tal fin, o al menos, no se tiene prueba que a la fecha se haya dado respuesta alguna que atienda en su totalidad lo solicitado por la accionante, carga que debe acreditar el banco quien es el que afirma



que se enviaron dos correos, uno contentivo de la respuesta y otro contentivo de los anexos, y el hecho que la accionada hubiese cometido un error al momento de notificar la respuesta originada en la petición, no lo exonera de tener que comunicar la respuesta al accionado, lo cual no implica de manera alguna que dicha respuesta tenga que ser accediendo a las pretensiones invocadas, lo que se exige es que se dé una respuesta clara, completa, coherente, de fondo con relación a lo que se está pidiendo, independientemente que sea favorable o no a lo pedido.

Corolario a lo expuesto, se ordenará a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, si no lo ha hecho, dé respuesta a la solicitud elevada por el accionante **FREDDY MANUEL REYES MIRANDA** radicada en la entidad el 31 de marzo de 2021, de manera pronta, de fondo, clara, precisa, completa y congruente con lo solicitado, la cual deberá ser puesta en conocimiento del peticionario y su apoderado oportunamente, remitiendo la correspondiente comunicación por correo certificado y/o correo electrónico a la dirección indicada por el accionante en su escrito de tutela y petición (folio 5 y 8), verificar su efectivo recibido, debiendo consecencialmente allegar a este despacho copias del mismo vía correo electrónico, con el fin de constatar el cumplimiento a lo ordenado.

Finalmente, se le advierte a la entidad **BANCOLOMBIA S.A.** que el incumplimiento a las órdenes impartidas por este Despacho, dará lugar a la iniciación del incidente de desacato con las consecuencias previstas en el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

En razón y en mérito de lo expuesto el **JUZGADO VEINTE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICIÓN** deprecado por el señor **FREDDY MANUEL REYES MIRANDA** en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, por las razones indicadas en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, si no lo hubiere hecho, dé respuesta a la solicitud elevada por el accionante **FREDDY MANUEL REYES MIRANDA** radicada en la entidad el 31 de marzo de 2021, de manera pronta, de fondo, clara, precisa, completa y congruente con lo solicitado, la cual deberá ser puesta en conocimiento del peticionario y su apoderado oportunamente, remitiendo la correspondiente comunicación por correo certificado y/o correo electrónico a la dirección indicada por el accionante en su escrito de tutela y petición (folio 5 y 8), verificar su



efectivo recibido, debiendo consecuentemente allegar a este despacho copias del mismo vía correo electrónico, con el fin de constatar el cumplimiento a lo ordenado. por las razones indicadas en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: **ADVERTIR** a **BANCOLOMBIA S.A.**, que el incumplimiento a lo ordenado lo hará acreedor de la sanción por desacato a que hace referencia el Artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: **NOTIFÍQUESE** por el medio más expedito o en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, haciéndoles saber que en contra de la anterior determinación procede el recurso de apelación.

QUINTO: En el evento de no ser impugnado el presente fallo, remítase lo actuado a la Honorable Corte Constitucional para que se surta su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Cyg//

Firmado Por:

NATHALIA RODRIGUEZ DUARTE
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 020 CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA

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:

a3a8bcc67bc2a4f68dcfb8156d45bbffb90176e211cec3d13150e5fd0f2c1dcb

Documento generado en 24/05/2021 10:24:58 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>