



RADICADO	<b>08001410500420220039601 ACCIÓN DE TUTELA (SEGUNDA INSTANCIA)</b>
ACCIONANTE	<b>ANA MARIA BARRIOS BARRIOS</b>
ACCIONADO	<b>BANCO AV VILLAS</b>
DERECHO INVOCADO	<b>Petición</b>
DECISION	<b>CONFIRMAR</b>

**Barranquilla, veinticinco (25) de octubre de dos mil veintidós (2022)**

### **ASUNTO**

Se procede a resolver, respecto de la impugnación de tutela, presentada por la accionante ANA MARIA BARRIOS BARRIOS, contra la sentencia de primera instancia dictada por el Juzgado Cuarto Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Barranquilla, el día veintisiete (27) de septiembre del presente año.

### **ANTECEDENTES**

- Manifiesta la accionante que el día 15 de marzo de 2022, recibo una llamada del abonado celular número 3185310650, en donde se le ofrecía por parte del BANCO AV VILLAS, la compra de cartera y otros de una supuesta deuda que yo tenía con ellos.
- Que en vista que jamás ha tenido vínculos financieros con el BANCO AV VILLAS, muy a pesar que le habían aprobado una Tarjeta de Crédito que nunca habilitó para su uso, se acercó hasta la sucursal de la calle 79 con 51B.
- Que ese mismo día 15 de marzo de 2022, en dicha sucursal fue atendida por una asesora en donde le dicen que efectivamente, tiene unas obligaciones por valor de VEINTE MILLONES DE PESOS (\$20'000.000,00) por transacciones realizadas por haber aperturado una cuenta virtual en el Municipio de Bello (Antioquia), causándole sorpresa ya que nació y siempre por su profesión no sale de la ciudad de Barranquilla, estando en dicha sucursal le comentan que el producto lo aperturaron el día 19 de enero de 2022, en el Municipio de Bello (Antioquia) y se realizaron avances los días 3 y 4 de marzo de 2022 por los siguientes valores:

03 de marzo de 2022	\$ 3'000.000,00
03 de marzo de 2022	\$ 3'000.000,00
04 de marzo de 2022	\$ 4'000.000,00
05 de marzo de 2022	\$10'000.000,00
	<hr/>
	\$20'000.000,00



- Que desde el día 15 de marzo de 2022, le está exigiendo al BANCO AV VILLAS, que le muestre y haga entrega de los documentos soportes con los cuales abrieron la cuenta de ahorros y la tarjeta de crédito con la cual hicieron ese robo, ya que no lo hizo, ya que jamás ha estado en el Municipio de Bello (Antioquia), como lo dijo anteriormente, por su profesión no sale de la ciudad de Barranquilla.
- Que en vista de que sigue recibiendo llamadas para que cancele una obligación que no fue contraída por ella, ya que no ha abierto ningún producto financiero con AV VILLAS, se dirigió ante la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, en donde presentó denuncia por FALSEDAD PERSONAL y Hurto, en donde le asignaron el CUI 080016001067202255143.
- Que de manera inmediata también presentó queja ante el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR, en donde le dieron un término de 20 días al BANCO AV VILLAS, para que le haga entrega de los soportes de la apertura de la cuenta.
- Finalmente, indica que de manera insistente, le ha seguido exigiendo al BANCO AV VILLAS, para que le haga entrega de esos documentos en donde les aporó la DENUNCIA PENAL, pero siguen en tónica de no entregarle dichos documentos que no están firmados por ella.

### RESPUESTA DE LA ACCIONADA BANCO AV VILLAS

La entidad accionada, al contestar la presente acción, manifestó que han sido enviadas las siguientes respuestas a la accionante, al correo electrónico registrado en el banco y en el escrito de tutela inabur@yahoo.com:

FECHA	CUR (Central Única de Reclamos)
11 de abril de 2022	12001710
29 de abril de 2022	12076601
20 de mayo de 2022	12119827
10 de agosto de 2022	12174332 (dada con ocasión de la reclamación presentada ante la Defensoría del Consumidor Financiero)
4 de agosto de 2022	12177861
31 de agosto de 2022	12329393

De estas respuestas resaltamos:

- En las primeras peticiones nos plantea la inconformidad con las transacciones con la TC (tarjeta de crédito) no en la cuenta, razón por la cual le estamos diciendo que los dineros de los avances de la TC pasaron a su cuenta de ahorros, y que si está inconforme con las transacciones de su cuenta de ahorros nos lo haga saber mediante una nueva radicación; a hoy, con tutela de por medio, no ha dicho que esté inconforme con ellas.



- Para el Banco determinar si hubo suplantación debe cumplir unos requisitos, uno de ellos es la denuncia, que ya la interpuso y la está aportando y el otro, el del estado de su teléfono móvil dado por su operador celular.

Así las cosas, no hay lugar a tutelar el derecho supuestamente vulnerado porque no es cierto, el Banco le ha respondido todas las peticiones que ha elevado.

La discusión que se genere relacionada entre la accionante y el Banco con ocasión los hechos narrados por ella son a través de un trámite de competencia exclusiva de la Jurisdicción ordinaria y no del trámite tutelar como lo pretende la accionante. La acción de tutela no es un mecanismo supletorio de las acciones civiles con las que cuenta la accionante. Artículo 6°, numeral 1° del Decreto 2591 de 1991.

De tal manera que la vía para resolver el conflicto surgido con la accionante es la jurisdicción civil ordinaria y no la vía tutelar. Las reclamaciones por hurtos son del exclusivo resorte de la jurisdicción ordinaria y penal y no de la tutela. De esta forma se estaría violando el debido proceso; circunstancia que por demás la accionante ya inició ante la Fiscalía General de la Nación y es allí en donde se discutirá el informe de investigación o ante la jurisdicción ordinaria, si decide ir a dicha instancia.

Por los hechos planteados en el escrito de tutela se deduce fácilmente que estamos frente a una controversia derivada de una relación estrictamente contractual y por ende de carácter legal, para cuya solución existen otros medios de defensa ante la jurisdicción ordinaria.

Por otra parte, es claro que estamos frente a una pretensión meramente pecuniaria, la cual no le compete al Juez Constitucional dirimirla, ya que este no es el mecanismo idóneo para obtener derechos económicos.

Valga la oportunidad para aclarar que, si la accionante presenta inconformidades con la posición nuestra, deberá acudir a los mecanismos ordinarios y-o del consumidor que el ordenamiento jurídico colombiano contempla, pues no se puede pretender que la respuesta a las peticiones necesariamente sea favorable a los intereses de quien las invoca.

Por todo lo anterior consideramos que mi representada no está violando derecho fundamental alguno a la accionante, y menos aún, derecho fundamental que sea objeto de protección tutelar, por lo que solicitamos negar el amparo invocado.

### **DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

En sentencia del veintisiete (27) de septiembre del presente año, el Juzgado Cuarto Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Barranquilla, decidió NEGAR por improcedente el amparo del derecho fundamental invocado en la presente acción de tutela.

### **IMPUGNACIÓN**

Inconforme con la decisión de primera instancia, la accionante ANA MARIA BARRIOS BARRIOS, impugnó tal decisión.



## CONSIDERACIONES

### **NATURALEZA DE LA ACCION DE TUTELA.**

La Constitución Nacional no solo consagró en forma expresa un conjunto de derechos considerados fundamentales, sino que, además, instituyó un mecanismo especial para proteger jurídicamente tales derechos. Dicho mecanismo es el de la ACCIÓN DE TUTELA.

El artículo 86 de la Carta Magna establece la tutela como un instrumento jurídico de protección general a disposición de toda persona contra la violación o amenaza de sus derechos fundamentales, mediante las acciones u omisiones de cualquier autoridad.

Por eso, la medida no está condicionada más que a la naturaleza del derecho cuyo amparo se persigue y a la posibilidad de que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo que será de inmediato cumplimiento podrá impugnarse ante el competente, y en todo caso lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES; ART. 14 DE LA LEY 1755 DE 2015.**

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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.

### **ELEMENTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN. REITERACIÓN DE JURISPRUDENCIA<sup>1</sup>.-**

---

<sup>1</sup> La Sala reiterará los fundamentos establecidos en las sentencias T-801 de 2012, T-554 de 2012 y T-192 de



El artículo 23 de la Constitución Política establece lo siguiente: *“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”*.

La Corte Constitucional ha señalado el alcance de ese derecho y ha manifestado que la respuesta a una solicitud debe cumplir los siguientes parámetros: (i) ser pronta y oportuna; (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado; (iii) y, finalmente, tiene que ser puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estos ingredientes conllevará a la vulneración del goce efectivo de la petición, lo que en términos de la jurisprudencia conlleva a una infracción seria al principio democrático<sup>2</sup>. Al respecto la sentencia T-377 de 2000 expresó:

*“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*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.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

*(...)*

*g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala **15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y 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.** Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la*

---

2010.

<sup>2</sup> Sentencia T-661 de 2010.



*complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

*h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”*

Los presupuestos de suficiencia, efectividad y congruencia también han sido empleados por la Corte para entender satisfecho un derecho de petición<sup>3</sup>. Una respuesta es **suficiente** cuando resuelve materialmente la solicitud y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la contestación sea negativa a las pretensiones del peticionario<sup>4</sup>; es **efectiva** si soluciona el caso que se plantea<sup>5</sup> (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es **congruente** si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo planteado y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional<sup>6</sup>.

En suma, el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce en la vulneración de esta garantía constitucional.

### **CASO CONCRETO**

En el caso sub examine se encuentra probado que la accionante el día 15 de marzo del presente año, radicó en la entidad accionada, derecho de petición en orden a radicar una queja, ya que recibió una llamada de parte de un asesor del banco de la línea de teléfono 3185310650, en donde le ofrecían la compra de cartera y le indicaban que debía la suma de \$ 20.000.000 millones de pesos de una tarjeta de crédito y aclara que nunca ha hecho unos avances en ninguna tarjeta, que solo compra en lugares conocidos y que nunca hace compras online, ni transferencias por lo que sugiere realizar los correctivos necesarios.

Ahora bien, la accionada BANCO AV VILLAS, manifestó que dió respuesta a todas y cada una de las peticiones radicadas por la accionante, por medio de diversas comunicaciones, al correo electrónico [inabur@yahoo.com](mailto:inabur@yahoo.com), el cual fue suministrado por la accionante en el escrito de tutela y en la información registrada en el banco, dando respuesta a las solicitudes en forma oportuna, eficiente, clara y de fondo.

<sup>3</sup> Al respecto ver sentencias: T-439 de 2005, T-325 de 2004, T-294 de 1997 y T-457 de 1994 entre otras.

<sup>4</sup> Ver sentencias T-1160A de 2001, T-581 de 2003.

<sup>5</sup> Sentencia T-220 de 1994.

<sup>6</sup> Sentencia T-669 de 2003 Y T- 705 de 2010 entre otras.



Como prueba de su dicho, la pasiva allegó a través del correo electrónico, la copia de las comunicaciones con la referencia Respuesta a Rad. No. 12076601 de fecha 29 de abril del presente año, Respuesta a Rad. No. 12119827 de fecha 20 de mayo del presente año, Respuesta a Rad. No. 12174332 de fecha 10 de agosto del presente año, Respuesta a Rad. No. 12177861 de fecha 4 de agosto del presente año, Respuesta a Rad. No. 01-049-2022-06-14-3 de fecha 31 de agosto del presente año, Respuesta a Rad. No. 12329393 de fecha 31 de agosto del presente año.

Por otra parte, la accionante manifiesta que la parte accionada no le ha entregado los documentos solicitados en los que se evidencie su firma, avizora el despacho al respecto, que en las peticiones aportadas por la accionante, no se evidencia solicitud de dichos documentos, por lo tanto no puede este fallador afirmar que el banco este vulnerando derecho alguno al respecto.

Luego entonces, al haber sido resuelta de fondo a la accionante la petición impetrada y por observar que la misma fue debidamente notificada al correo electrónico [inabur@yahoo.com](mailto:inabur@yahoo.com), este despacho CONFIRMARÁ la sentencia proferida en primera instancia.

En mérito de lo expuesto, JUZGADO ONCE LABORAL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA, en nombre de la República de Colombia y por autoridades de la ley,

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la sentencia proferida en primera instancia por el Juzgado Cuarto Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Barranquilla, el día veintisiete (27) de septiembre del presente año, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFIQUESE** la decisión a las partes, en la forma más eficaz.

**TERCERO:** Oportunamente remítase a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

#### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

El Juez,

  
**JUAN MIGUEL MERCADO TOLEDO**  
T- 08001410500420220039601