



---

Barranquilla, nueve (09) de abril de dos mil veintiuno (2021).

**PROCESO:** 08001-40-53-003-2021-00170-00.

**ACCIONANTE:** MARITZA DE LAS MERCEDES ROJAS MENDOZA.

**ACCIONADO:** BANCO SANTANDER DE COLOMBIA-ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

## **ACCION DE TUTELA**

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por MARITZA DE LAS MERCEDES ROJAS MENDOZA, actuando en nombre propio, en contra de BANCO SANTANDER DE COLOMBIA-ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

### **1 ANTECEDENTES**

#### **1.1 SOLICITUD**

La señora MARITZA DE LAS MERCEDES ROJAS MENDOZA, actuando en nombre propio, solicita que se le ampare su derecho fundamental de petición; y en consecuencia, se ordene a BANCO SANTANDER DE COLOMBIA-ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A. a resolver de fondo la petición y a ordenar el reintegro de los dineros con sus correspondientes intereses de ley respecto de las obligaciones de libranza N° 650-95-26342 y 2704138.

#### **1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO**

En el caso de la referencia la pretensión de la actora, se fundamenta en los hechos que se resumen a continuación:

- 1.2.1 Manifiesta que, en fecha 25 de octubre de 2011, falleció su padre señor ALFREDO ENCARNACIÓN ROJAS MERCADO, quien se identificaba con la cédula de ciudadanía No. 5.161.037.; y el 05 de noviembre de 2010 falleció su madre LILIA ISABEL MENDOZA DE ROJAS.
- 1.2.2 Relata que, en fecha septiembre 30 de 2011, presentó derecho de petición al consumidor financiero del BANCO SANTANDER, solicitando las cuotas del valor de la libranza No. 650-95- 26342 a nombre de su madre LILIA ISABEL MENDOZA DE ROJAS (q.e.p.d), cuotas, que según la Dra. Ángela López a su padre le siguieron descontándose (cuotas) hasta que el seguro pagará la póliza.
- 1.2.3 Comenta que, mediante oficio de fecha 18 de octubre de 2001 (anexo), el defensor del consumidor financiero Dr. HERNANDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ, le informa que: “ *ese Despacho daba por finalizado el procedimiento ordinario de queja porque debían aportar la solicitud de la resolución de beneficiarios expedida por el empleador y la certificación bancaria donde se indique su titularidad, tipo de cuenta y número de esta, para continuar con el trámite de la devolución de los dineros*”.



- 1.2.4 Establece que, en fecha febrero 03 de 2012 junto con sus hermanos ALFREDO ROJAS MENDOZA CC No. 8678250 B/q y RICARDO ROJAS MENDOZA CC No. 17950362, le informan al Banco Santander de la muerte de su padre, solicitando les reintegraran el dinero que le descontaron por la obligación No. 0006065090000026344, anexándole los registro civiles de nacimiento de c/u y copia Formulario Básico para estudio Actuarial para personal retirado del Ejército.
- 1.2.5 Sostiene que, mediante oficio de fecha 31 de diciembre de 2018, el señor OSCAR MAURICIO RUEDA, Jefe Backoffice Banca Minorista Itaú CorpBanca Colombia S.A, le informan de un saldo a favor generado por la operativa del producto, aclarándole que, el reintegro se podrá solicitar y efectuar por medio de un tercero legalmente constituido o autorizado como beneficiario, aportando la siguiente documentación: - Carta de reclamación indicando dirección, ciudad y teléfono - Copia cédula de ciudadanía del cliente certificación de cuenta bancaria - Acta o Resolución de Beneficiarios - Copia Registro Civil de Defunción - Copia cédula de ciudadanía o registro civil de los beneficiarios - Registro Civil de Matrimonio - Acta Junta Medica emitida o historia clínica según corresponda.
- 1.2.6 Indica que, mediante la apoderada judicial Dra. ASTRID NIETO HAMBURGER, mediante escritos de fecha 19 de febrero de 2019 y fecha 26 de agosto de 2020, entregó la documentación.
- 1.2.7 Posteriormente, en fecha 28 de septiembre de 2020, la Dra. ASTRID NIETO HAMBURGER, insiste sobre el reintegro del dinero con los respectivos rendimientos de ley respecto de la obligación N° 27041308, sin embargo, la accionada no ha cumplido con el reintegro del dinero.

### **1.3 ACTUACION PROCESAL**

Por llenar los requisitos de Ley, esta Agencia Judicial, mediante auto calendado 19 de marzo de 2021, procedió a admitir la anterior acción de tutela en contra del BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

### **1.4 CONTESTACION DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y/O VINCULADAS.**

#### **1.4.1. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA, BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**

BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A., a través del Defensor del Consumidor Financiero, rindió informe manifestando que, teniendo de presente que las peticiones de la accionante datan del año 2001 y 2012, es imposible que en su calidad de Defensor desde la fecha de designación hubiese podido conocer las mismas, y en ese sentido, ninguna responsabilidad ni incidencia ha tenido esta Defensoría al respecto.

Comenta que, no tuvieron conocimiento de la situación de la accionante como consecuencia del envío directo de la petición a la entidad bancaria, por lo cual sólo tuvieron conocimiento mediante la presente acción de tutela con ocasión del auto admisorio de fecha del 19 de marzo de 2021.



## 1.5. PRUEBAS DOCUMENTALES

En el trámite de la acción de amparo se aportaron como pruebas relevantes, las siguientes:

- Escrito de tutela.
- Registro Civil de Defunción de los señores MENDOZA DE ROJAS LILIA ISABEL y ROJAS MERCADO ALFREDO ENCARNACIÓN.
- Informe de la entidad accionada.

## 1.6. CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA

Es claro que nuestra constitución política nacional de 1.991, contiene mecanismos específicos de protección efectiva de los derechos y libertades fundamentales en el llamado Estado Social, en el que aparece registrado en su artículo 86 la Acción de Tutela, como un elemento tendiente a la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, eminentemente judicial que debe ser resuelto en un término improrrogable de diez días hábiles. Así mismo, establece que

*“esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, salvo que aquellas se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.*

En el inciso final de la norma citada, el constituyente, faculta al legislador para establecer los casos en que la acción procede contra las entidades públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes se encuentran en estado de subordinación o indefensión.

## 2 CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

### 2.1 COMPETENCIA

Este Juzgado es competente, para conocer de la presente acción de tutela, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 86, de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991.

### 2.2 EL PROBLEMA JURIDICO

Para decidir sobre el caso expuesto, corresponde al Despacho, analizar en esta oportunidad, si de acuerdo con los hechos narrados, BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A., vulneró el derecho fundamental del actor.

Así las cosas, para establecer si en efecto se produjo la vulneración de derechos fundamentales, este Juzgado examinará los siguientes asuntos: i) La procedencia de la acción de tutela para reclamar ante los jueces el amparo de derechos fundamentales cuando por acción de la administración o de un particular se haya producido su transgresión ii) Del derecho de petición.



## i) Procedencia de la acción de tutela contra los particulares

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política y, en desarrollo del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela, como mecanismo de protección de derechos fundamentales, procede también contra particulares en los siguientes casos:

*“ 1. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del **servicio público** de educación.(...)’*

*‘(...) 4. Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controla efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivó la acción, siempre y cuando el solicitante tenga una relación de **subordinación o indefensión** con tal organización. (...)’*

*(...)*

Pues bien, es claro que las entidades bancarias ostentan una posición dominante frente a los usuarios del sistema, además de ser depositarias de la confianza pública en razón al servicio que prestan, y de que sus actos gozan de la presunción de veracidad, razones potísimas que han llevado a la Corte a considerar que existe una relación asimétrica protegida por vía de tutela, cuando quiera que dicha posición lleve al desconocimiento de los derechos fundamentales de los usuarios:

*“En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas. Independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta los bancos actúan con una autorización del Estado para prestar un servicio público por ello, los usuarios están facultados para utilizar los mecanismos de protección que garanticen sus derechos (...)’*

*‘(...) En relación con las obligaciones que emanan de los contratos bancarios **si algo debe saber el usuario, sin ninguna duda en forma expresa, diáfana y clara, es cuánto debe y por qué concepto**, máxime si la entidad financiera emite comunicados contradictorios e ininteligibles(...)’*

*‘(...) Si los clientes de las entidades bancarias no pueden preguntar sobre las condiciones exactas de sus créditos ¿qué tipo de peticiones pueden entonces hacerse a los bancos y corporaciones de crédito? Se pregunta esta Corte.(...)’*

*‘(...) Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de esta Corte en un acto contrario al deber que tiene el juez en el Estado social de derecho, pero fundamentalmente su comportamiento constituye un acto de denegación de justicia al no proteger los derechos y garantías de las personas en situación de desequilibrio frente a un poder preeminente como el que tienen las entidades financieras.’<sup>1</sup> (Resaltado y subrayado fuera de texto).*

De otra parte, la acción de tutela también resulta procedente para proteger tanto el derecho de petición<sup>2</sup> como los derechos fundamentales al buen nombre y de hábeas

<sup>1</sup> C-134 de 1994.

<sup>2</sup> T-312 de 2006, T-814 de 2005 y T-377 de 2000.



data, siempre que en relación con este último se haya agotado el requisito de procedibilidad señalado por la ley, consistente en que el actor haya efectuado solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que se tiene sobre él.

## **(ii) Del Derecho de petición.**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, el Tribunal de Cierre Constitucional, reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige 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”.*

### **(iii) Consideraciones sobre el caso concreto.**

Encuentra el Despacho que, la anterior acción de tutela se deprecia por la presunta violación del derecho fundamental de petición de la señora MARITZA DE LAS MERCEDES ROJAS MENDOZA, en contra de BANCO SANTANDER DE COLOMBIA-ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A. de donde intuye la actora que la accionada no ha dado resolución de fondo a la petición elevada el 16 de agosto de 2020 y 28 de septiembre de 2020.

Revisado el material probatorio que obra en el expediente, se observa que la actora no aportó prueba alguna que acredite que elevó petición ante la accionada.

En efecto, sólo se observa en el expediente remitido por la oficina judicial, el archivo contentivo del escrito de tutela, sin que se haya aportado anexo alguno y mucho menos constancia de que dicho escrito haya sido efectivamente presentado ante la entidad financiera. Es por ello que, si se tiene en consideración que la carga de la prueba radica, en este caso, en cabeza de la demandante, sumado a la afirmación de la entidad accionada, de no conocer la solicitud de la actora, se tendrá para efectos de esta acción, que no se realizó la petición.

En tal efecto, no puede pretender la actora, que se ordene la protección del derecho fundamental de petición, cuando no ha acreditado el contenido y radicación de la petición y en consecuencia que, la accionada haya realizado alguna acción u omisión en detrimento de sus derechos fundamentales.

De manera que, en el caso bajo estudio, el Juzgado, no encuentra elementos de juicio que permitan inferir que la accionada se haya negado a dar trámite a las solicitudes de la accionante, razón por la cual no puede prosperar la tutela instaurada.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con las peticiones encaminadas a que, se ordene a la accionada a reintegrar los descuentos efectuados respecto de las obligaciones de libranza N° 650-95-26342 y 2704138 es menester anotar que, como ya se ha expresado en otras oportunidades la tutela es un mecanismo concebido por la Constitución de 1991, para la protección inmediata de los derechos fundamentales de toda persona cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, con las características previstas en el inciso final del art. 86 de la Constitución Nacional y dentro de los casos de procedencia descritos en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que reglamenta su ejercicio.



Este mecanismo excepcional de defensa, constituye un medio de defensa inmediato, eficaz y subsidiario de los derechos constitucionales de naturaleza fundamental de toda persona.

Sea preciso recordar que la acción de tutela no es un mecanismo alternativo ni menos adicional o complementario para alcanzar el fin propuesto, tampoco puede afirmarse que sea el último recurso al alcance del actor, ya que su naturaleza según la constitución, es la de único medio de protección, precisamente incorporado a la carta con el fin de llenar los vacíos que pudieran ofrecer el sistema jurídico para otorgar a las personas una plena protección de sus derechos esenciales.

Ahora bien, frente a la protección del mínimo legal, se tiene que toda persona tiene derecho a percibirlo para subvenir a sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural.

Sin embargo, tenemos que no se trata de presumir como cierto lo expresado por el accionante, sino que también hay que probar siquiera sumariamente dicha afirmación, para que así el juez pueda determinar si hubo o no vulneración al derecho fundamental que alega. Al respecto la Corte Constitucional se ha pronunciado de la siguiente manera:

*“La amenaza de violación o la violación de un derecho fundamental invocadas por el peticionario, como causa de su reclamo, debe probarse siquiera de modo sumario pero positivo, para que el juez pueda entrar a ordenar lo que corresponda, a fin de brindar protección concreta y específica de los derechos afectados...” (T-434/94, M. P. Dr. Fabio Morón Díaz).*

Por lo que, se observa que en el caso bajo estudio tenemos que, la accionante debe acudir a los medios de defensa que tiene a su alcance dentro de la justicia ordinaria, por encontrarnos ante la presencia de un conflicto de naturaleza contractual y, por lo mismo, ajeno a la competencia de los jueces de tutela.

En efecto, cualquier responsabilidad que pudiera deducirse por parte de la entidad financiera, emana del incumplimiento de las obligaciones pactadas y supone la dilucidación de la controversia patrimonial por el juez civil competente. Por cuanto, la Honorable Corte Constitucional, en su jurisprudencia<sup>3</sup> ha señalado que la acción de tutela resulta improcedente cuando lo que se pretende es resolver conflictos originados en relaciones contractuales:

*"Las diferencias surgidas entre las partes por causa o con ocasión de un contrato no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por la vía de la tutela ya que, por definición, ella está excluida en tales casos toda vez que quien se considere perjudicado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza y de conformidad con las reglas de competencia estatuidas en la ley".*

En el mismo sentido, la Honorable Corporación ha señalado:

---

<sup>3</sup>Sentencia de Tutela 219 de 1995, M. P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.



*"El derecho fundamental objeto de una acción de tutela debe corresponder a una consagración expresa y positiva efectuada directamente por el Constituyente que decide reservar ámbitos de la persona de la intromisión estatal o establece prestaciones y garantías que se incorporan como situaciones activas de poder de los sujetos oponibles al mismo. No tienen ese origen y mal puede pretender conferírseles ese carácter, las situaciones subjetivas activas o pasivas derivadas de la concesión recíproca de facultades que intercambian entre sí las partes de un contrato y que constituyen su contenido. Si bien la contratación es una manifestación de la libertad contractual y el ordenamiento le brinda reconocimiento, dentro de ciertos límites, hasta el punto de imponer judicialmente su cumplimiento, no por ello los derechos derivados de la matriz del contrato - que no de la Constitución - adquieren rango constitucional".*

Por lo anteriormente expuesto y de acuerdo con las consideraciones hechas, no se tutelaré el derecho fundamental de petición y al mínimo vital; y en consecuencia respecto de este se declarará la improcedencia del mismo.

## 2. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO:** Negar la protección constitucional invocada por MARITZA DE LAS MERCEDES ROJAS MENDOZA, actuando en nombre propio, en contra de BANCO SANTANDER DE COLOMBIA-ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A., de acuerdo a las consideraciones esgrimidas en el presente fallo.

**TERCERO:** En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase en su oportunidad a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**CUARTO:** La notificación de las partes y entidades vinculadas se realizará a través de comunicación que deberá remitirse a los correos electrónicos visibles en el expediente.

**QUINTO:** Por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

**LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO**  
Jueza



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico  
Juzgado Tercero Civil Municipal de Oralidad de Barraquilla

**Firmado Por:**

**LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA**

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:

**f6a7967339ea9dd3f7aedd85eefead91a2414254a73da5c11272a71108eee900**

Documento generado en 09/04/2021 04:58:18 PM

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