



Agosto diez (10) de dos mil veinte (2020)

Acción de tutela-Segunda Instancia, Rad. 44-001-40-03-002-2020-00085-01,
Accionante: SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMÍREZ, Accionado: BANCO
POPULAR S.A.-SUCURSAL RIOHACHA, Derecho: petición.

HECHOS RELEVANTES

1. Se instaura Acción de Tutela, contra el Banco Popular S.A – Sucursal Riohacha – La Guajira, (en adelante EL BANCO POPULAR) a fin de que esa entidad bancaria de respuesta de fondo y completa las peticiones, informaciones y entregas de documentos específicos, solicitados en el DERECHO DE PETICIÓN que se presentó en la Sucursal “405” Riohacha del Banco Popular S.A el día 16 de abril de 2020, Hora: 12: 56 pm, según sello de tinta sin ningún número de radicación en el memorial físico.
2. El mismo día 16 de abril de 2020, El Banco Popular desde su correo electrónico reclamosbancopopular@bancopopular.com.co, envió al correo electrónico del apoderado pedromengual1970@gmail.com, comunicación la cual informa la notificación del registro de la solicitud radicada en hora 12:56 pm, con el número 004040500848. La fecha de respuesta estimada es 23/04/2020 (ver pantallazos), de igual manera adjuntan un archivo en el cual confirma esta misma información ya mencionada.
3. En fecha 8 de junio de 2020 siendo las 95:17pm, el Banco Popular envió un mensaje de texto electrónico al Teléfono Inteligente del apoderado, con el código 899920, (anexo)
4. Desde el día 8 de junio de 2020, el Banco Popular S.A – Sucursal Riohacha, NO ha notificado ninguna actuación entre estas la respuesta del derecho de petición, en los correos electrónicos acreditados en el cuerpo de la Tutela: pedromengual1970@gmail.com hiroalmanza@hotmail.com y galmanzarregoces@hotmail.com

Actuación procesal de primera instancia

En razón de lo expuesto anteriormente, la accionante impetró acción de tutela contra BANCO POPULAR la cual correspondió por reparto al Juzgado Segundo Civil Municipal de Riohacha, La Guajira, quien mediante proveído del 30 de julio del 2020 procedió a admitir el trámite tuitivo y en esa medida corrió el traslado de rigor del escrito de tutela a la accionada.

Se procedió a dar respuesta a la acción de tutela, indicando que:

A través de comunicación de fecha 02 de junio de 2020, suscrita por la gerencia de operaciones de servicio al cliente-PQR, del Banco Popular, se dio repuesta de fondo y completa a la solicitud presentada por el accionante que ya fue enviada a la dirección de correo electrono y dirección de residencia física suministrada para notificaciones. Por lo tanto, solicita el archivo de la acción de tutela por hecho superado.

SENTENCIA IMPUGNADA

El Juzgado Segundo Civil Municipal de Riohacha, en su fallo adiado seis (06) de julio de 2020, negó el amparo constitucional, al encontrar que en el presente caso no se vulnera el derecho fundamental de PETICION, de la accionante, dado que:



El señor juez, en el caso de estudio, soporta su decisión de fallo de primera instancia NEGANDO el amparo del derecho fundamental de Petición a la accionante SIMONA ARREGOCES RAMIREZ, en el hecho que una vez iniciado el trámite de la tutela se procedió a dar respuesta al accionante (sic), pues se allegó con el escrito de la contestación de la tutela la respuesta al derecho de petición (...).

IMPUGNACIÓN

Que el Ad-quem, revise la decisión de primera instancia, por carecer de las condiciones necesarias a la sentencia congruente, teniendo en cuenta que:

En la revisión “correos Recibidos, Spam, no deseados,” del UNICO Correo Electrónico autorizado en el escrito tutela por el suscrito apoderado de la parte actora en el Derecho de Petición de 16 de abril de 2020 pedromengual1970@gmail.com; NO SE HA RECIBIDO CORREO ELECTRÓNICO.

A pesar que los correos electrónicos de SIMONA ARREGOCES RAMIREZ, no autorizados en el Derecho de petición de 16 de abril de 2020 (hiroalmanza@hotmail.comn y galmanzarregoces@hotmail.com), que son conocidos en el Banco Popular S.A, le solicite que revisaran estos entre el día 02 de Junio de 2020 hasta la presente fecha, para verificar si en ese periodo el Banco Popular S.A le envió algún Email con la Respuesta del Derecho de Petición en mención, y me informó que dentro de ese periodo de tiempo, NO RECIBIO CORREOS ELECTRONICOS DEL BANCO POPULAR.

NO notificó la presunta respuesta de fondo y completa del Derecho de Petición del 16 de abril de 2020, en el correo electrónico autorizado y/o en la dirección física Carrera 12C N° 28-29 en la ciudad

La accionada BANCO POPULAR S.A, continúa Vulnerando el Derecho Fundamental del Derecho de Petición, de la accionante.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. PROBLEMAS JURÍDICOS

Bajo las anteriores premisas, corresponde a este despacho resolver los siguientes problemas jurídicos:

¿Se configura en el presente caso carencia actual de objeto por hecho superado en relación con la respuesta a la petición presentada por la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMÍREZ, a través de apoderado, el día 16 de abril de 2020? De no ser así, corresponde a este Despacho determinar si:

¿Vulnera el BANCO POPULAR S.A.-SUCURSAL RIOHACHA el derecho fundamental de petición invocado por la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMÍREZ a través de apoderado judicial, al no resolver de fondo la petición presentada el día 16 de abril de 2020 y notificarla en debida forma?

Carencia actual de objeto por hecho superado

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela tiene como objetivo amparar los derechos fundamentales de las personas ante la vulneración o amenaza ya sea por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular. Al respecto, la Corte Constitucional ha señalado que:

“... al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.



(...)

No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”¹

En este sentido, la jurisprudencia constitucional 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”²

En concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional ha enumerado algunos requisitos que se deben examinar en cada caso concreto, con el fin de confirmar si efectivamente se está frente a la existencia de un hecho superado, a saber:

“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.

3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”³

No obstante lo anterior, conviene tener en cuenta que la corte Constitucional ha indicado que: “(i) si bien no resulta viable emitir la orden de protección que se solicitaba en la acción de tutela, es perentorio un pronunciamiento de fondo sobre el asunto, precisando si se presentó o no la vulneración que dio origen a la presentación de la acción de tutela, en los casos en que la consumación del daño ocurre durante el trámite de la acción (en primera instancia, segunda instancia o en el trámite de revisión ante la Corte Constitucional), o cuando -bajo ciertas circunstancias- se impone la necesidad del pronunciamiento por la proyección que pueda tener el asunto (art. 25 del Decreto 2591 de 1991), o por la necesidad de disponer correctivos frente a personas que puedan estar en la misma situación o que requieran de especial protección constitucional; y (ii) no es perentorio en los casos de hecho superado o acaecimiento de una situación sobreviniente, salvo cuando sea evidente que la providencia objeto de revisión debió haber sido decidida de una forma diferente (pese a no tomar una decisión en concreto, ni impartir orden alguna), “para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera”, tal como lo prescribe el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.”⁴

Derecho de Petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental 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, regulo todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. Lo anterior, demanda por parte de la autoridad la obligación de dar una respuesta de fondo, cierta,

¹ Corte Constitucional, Sentencia T- 308 de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

² Corte Constitucional, Sentencia T-011 de 2016, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

³ Corte Constitucional, Sentencia T-045 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-038 de 2019, M.P. Cristina Pardo Schlesinger.



oportuna, clara precisa, congruente al ciudadano, es decir, que no cualquier comunicación devuelta al peticionario satisface el derecho de petición.

Al respecto la jurisprudencia de la Corte ha reiterado que mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición resulta posible solicitar *“el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”*⁵

Este derecho es por tanto, un instrumento que permite el ejercicio de otros derechos fundamentales como a la información, a su vez, la Corte Constitucional señala que la interposición del derecho de petición contra particulares fue dispuesto en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Nacional, de la misma forma los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 sobre el derecho de petición, que establece los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en que los particulares requeridos incurran en violación al derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela.

Sobre este último punto la Corte Constitucional de manera reiterada dispone que la acción de tutela, es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que *“la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”*. Así, la Corte Constitucional advierte que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración de este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. En tal virtud quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

Sobre el asunto, la reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial⁶ 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 elusivas⁷.

Bajo tales fundamentos, la referida Corte ha estimado que el derecho de petición permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental en la medida que, *es un vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación*. Igualmente ha resaltado que esta garantía resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa *“en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes”*⁸.

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-058 de 2018, M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo.

⁶ Mediante Sentencia C-951 de 2014. La Corte precisó que *“el núcleo esencial del derecho fundamental de petición comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión”*.

⁷ Corte Constitucional, Sentencias T-077 de 2018 y T-808 de 2012.

⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018 M.P. Alejandro Linares Cantillo



En esa medida, el derecho de petición tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades⁹ y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, es decir que le es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. Sobre este punto, la jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*¹⁰.

Por otra parte, con relación a la respuesta de la petición, se ha advertido, en reiteradas ocasiones so pena de ser inconstitucional, que esta debe cumplir con los requisitos de *(i) oportunidad; (ii) ser puesta en conocimiento del peticionario y (iii) resolverse de fondo con claridad, precisión, congruencia y consecuencia con lo solicitado.*

La respuesta en consecuencia se debe emitir en el término definido por la ley, tiene que ser efectivamente notificada al peticionario *“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”* y, debe comprender una respuesta de fondo, clara, precisa, congruente y consecuente a la solicitud. Particularmente, en virtud de esta última exigencia se ha determinado la vulneración del derecho fundamental de petición cuando se han emitido respuestas abstractas, escuetas, confusas, dilatadas o ambiguas, al considerar que carece de sentido que se responda la solicitud si no se resuelve sustancialmente la materia objeto de petición. En consecuencia, se ha explicado que, por ejemplo, *la respuesta, puede implicar que “la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada”.*

Al respecto, se ha insistido que la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea afirmativa con lo solicitado, sino que se debe respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido; la jurisprudencia de la Corte Constitucional señala que debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: *“el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él (materia de la petición), en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”.* Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen.

En conclusión, en sentencia T-154 de 2017, se advirtió que se satisface este derecho cuando se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido, de manera que no puede entenderse vulnerado el derecho simplemente porque la contestación dada al peticionario dentro de los términos dispuestos sea negativa, pues si efectivamente atiende de fondo el asunto inquirido, se ha satisfecho tal derecho de petición.

⁹ Al respecto la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.*

¹⁰ Sentencias T-316 de 2017 y C-951 de 2014 y T-610 de 2008



2. CASO CONCRETO

En el caso sub examine, la discusión que se propone gira en torno a la presunta vulneración del derecho fundamental de petición de la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMÍREZ por parte del BANCO POPULAR S.A.-SUCURSAL RIOHACHA, al no resolver de fondo la petición presentada el día 16 de abril de 2020, razón por la cual la parte accionante solicita que se le tutele el derecho fundamental invocado y se ordene a la entidad bancaria accionada dar contestación de fondo a la solicitud en mención.

El juez de instancia en el fallo de tutela objeto de impugnación decidió no conceder el amparo solicitado, al considerar que a la accionante ya se le había contestado su derecho de petición, concluyendo así que se estaba en presencia de un hecho superado, decisión que mereció reproche del apoderado de la accionante argumentando que el derecho de petición está siendo vulnerado por las entidad accionada, en tanto que a la fecha no ha recibido la respuesta a la mencionada petición en su dirección de correo electrónico o en la de su poderdante, así como tampoco en su dirección física.

Al respecto, considera el Juzgado necesario destacar algunos aspectos relacionados con la petición formulada por la actora y que es objeto de la presente tutela. En efecto se observa que, mediante escrito que registra constancia de recibido del 16 de abril de 2020, la accionante a través de su apoderado ejerció derecho de petición ante el BANCO POPULAR S.A.-SUCURSAL RIOHACHA, con el objeto de que se le suspendiera temporalmente la deducción de las cuotas mensuales de \$1.057.435.00 correspondiente al crédito de libranza prestaya 40503240002909 del 26 de junio de 2016, mientras se adelanta el estudio administrativo del Banco Popular y/o la Fiscalía General de la Nación y, que una vez comprobada la irregularidad y/o ilegalidad en el trámite del crédito 4050301052192 del Banco Popular, le restituyeran con la debida indexación los descuentos unilaterales que le está realizando el banco a la cuenta de ahorro de la señora SIMONA ARREGOCES, incluyendo el remanente que aplicó en otro presunto crédito de libranza Prestaya 4050301052192, recogido por el 40503240002909 del 26 de junio de 2016. Aunado a lo anterior, solicitó información con respecto a: la fecha en que presuntamente la señora Arregoces tramito, solicitud y consintió con su huella un préstamo de libranza Prestaya en este banco, la fecha inicial exacta en la que esta presuntamente manifestó su consentimiento para aceptar el préstamo de libranza Prestaya 4050301052192, si firmo y estampó su huella dactilar en un pagaré para créditos de libranzas en el banco, la vigencia de las pólizas de seguro de vida de la empresas de seguro QBE y seguros de vida ALFA S.A., cuantas tarjetas débito habilitó el banco en el año 2016 a la cuenta de la señora Arregoces, cual era cantidad de dinero que se podía retirar a través de cajeros electrónicos del banco para el año 2016 y que si su respuesta es una (1) por cada cuenta bancaria, le explique cómo es posible que la señora Arregoces el día 27 de junio de 2016 presuntamente realizara retiros en cajeros automáticos ATH de Riohacha y Valledupar-Cesar, con la misma tarjeta electrónica se realizaran 4 transacciones, y que el mismo día se efectuara otra transacción de \$3.000.000 de la cuenta bancaria de la señora Arregoces por retiro PIN. Finalmente, deprecó que le expidieran copia y le sean entregados los documentos relacionados en el escrito petitorio.

Así las cosas, advierte el Despacho que mediante memorial allegado el día 03 de julio de 2020 la Gerente de la Oficina Riohacha del Banco Popular S.A. informo que a través de comunicación de fecha 02 de junio de 2020, suscrita por la Gerencia de Operaciones de Servicio al Cliente- PQR del banco Popular, se le dio respuesta de fondo a la solicitud presentada por la accionante, y que esta le fue enviada a las direcciones de correo electrónico y de residencia física suministradas para notificaciones. De esta manera y revisada la mencionada comunicación de fecha 02 de junio de 2020, dirigida a la accionante y a su apoderado, advierte el Despacho, que en esta se indica, como respuesta a la petición presentada el día 16 de abril de 2020, lo siguiente:

“La obligación No. 40503010152192 fue desembolsada para el día 06 de junio de 2012, por un valor aprobado \$43.500.000 pactado a 92 cuotas por valor \$922.417 cada una, con



convenio con la pagaduría FIDUPREVISORA FONDO PENSIONES MAGISTERIO, la obligación se encuentra en estado cancelado.

2. Dado lo anterior, manifestamos que la solicitud de la obligación antes mencionada se realizó el día 05 de junio de 2012, como se evidencia en el Formulario de Solicitud y Ampliación de Crédito de Libranzas Prestaya donde se refleja firma y huella de la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMIREZ adjunto a este comunicado.

3. Se adjunta copia del pagare de la obligación No. 40503010152192 donde se evidencia firma y huella de la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMIREZ.

4. Referente a las pólizas de seguro informamos:

Acorde con lo reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco Popular S.A. contrató por cuenta de sus deudores la Póliza de Seguro de Grupo Deudores para amparar la modalidad del crédito de Libranzas, el Tomador es el Banco Popular, Asegurado deudores modalidad libranzas y beneficiario Banco Popular, así:

QBE Seguros S.A. mediante la póliza No. 00070000134 por tres (3) años a partir del 1 de octubre de 2010 al 30 de septiembre de 2013.

Seguros de Vida Alfa mediante la póliza No. GRD 02 0000464 con Seguros de Vida S.A. a partir del 01 de octubre de 2013 al 30 de septiembre de 2020.

El Banco contrato con Seguros de Vida Alfa la póliza No. GRD 02 0000464 para amparar la modalidad de libranzas y que cubre el año 2016 cubriendo la muerte e incapacidad total y permanente para sus deudores y/o locatarios, en las siguientes vigencias.

01 de octubre de 2014 al 30 de septiembre de 2016.

01 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2018.

5. Para el año 2016 la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMIREZ contaba con una tarjeta débito de su cuenta de ahorros N° 230-***-***68-3.

6. para la Tarjeta Débito en cajero automático “el monto máximo establecido a partir del 06 de abril de 2015, por el BANCO POPULAR para retiros en cajeros automáticos por día es de \$3.000.000 y compras en establecimientos comerciales de \$13 S.M.M.V. Para retiros por PIN PAD en la oficina administradora de la cuenta no tiene tope, para retiros por PIN PAD en oficina de la red AVAL distinta a la radicación de la cuenta el monto máximo es de \$10.000.000, para pagos de servicios públicos no tiene topes. Se aclara que las transacciones realizadas los fines de semana y festivos se registran en el extracto bancario el primer día hábil siguiente.”

7. Para los retiros del día 27 de junio manifestamos

Para los retiros del día 27 de junio del año 2016, manifestamos que se realizaron con la tarjeta original y clave, la cual es de uso exclusivo del targetaviente, como se evidencia en los extractos adjuntos a este comunicado.

para el retiro PIN PAD informamos que se realizó efectivamente en la oficina de Riohacha el día 27 de junio de 2016, como se evidencia en el comprobante de retiros y transferencias con tarjeta de débito y avances de tarjeta de crédito, adjunto a este comunicado, donde se refleja la firma de la señora Simona y por la suma de \$3.000.000”.

Finalmente, en cuanto a la solicitud de documentos, la entidad bancaria adjuntó:
i) documentación que soportan la obligación No. 40503010152192: formulario de solicitud y



ampliación de Crédito de Libranzas Prestaya, copia de pagare, orden de descuento de Prestaciones Sociales y Mesadas Pensionales, autorización de descuentos por nomina, comprobante de nómina; ii) documentación que soportan la obligación No. 40503240002909: formulario de Solicitud y Ampliación de Crédito de Libranzas Prestaya, copia de pagare, orden de descuento de Prestaciones Sociales y Mesadas Pensionales; iii) historial de abonos correspondiente a la obligación No. 0503010152192, iv) informa que la obligación No. 0503010152192 tuvo un valor aprobado de \$43.500.000; v) de acuerdo con el estado de la obligación antes mencionada, manifiesta que no se realizó ningún debito de la cuenta de ahorros a nombre de la señora SIMONA ESTELA ARREGOCES RAMIREZ para el pago o cubrimiento de cuotas del crédito No. 0503010152192; vi) copia de la póliza de deudores de los créditos de libranzas No. 0503010152192 y 40503240002909, adicionalmente copia de los seguros de vida adquiridos por la señora ARREGOCES RAMIREZ; vii) adjunta los extractos bancarios de la cuenta de ahorros 230-***-***68-3; y el viii) historial de abonos correspondiente a la obligación No. 40503240002909.

Así las cosas, el examen de las documentales allegadas al expediente, permite al Juzgado encontrar acreditado que lo petitionado por la accionante a través de la solicitud presentada el día 16 de abril de 2020, no fue atendida oportunamente y por tanto, la entidad accionada vulneró su derecho fundamental de petición. En efecto, la entidad bancaria debió ofrecer respuesta dentro de los veinte (20) días siguientes al recibo de la solicitud y no lo hizo, ya que para efecto de la contabilización debe tenerse en cuenta como fecha inicial el día siguiente hábil, 17 de abril de 2020, y el extremo final el 15 de mayo de esta anualidad. Todo ello, conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020, aplicable a la entidad bancaria que presta un servicio público, que en su artículo 5º amplió a veinte (20) días el plazo para responder petición de documentos e información, en la medida que la solicitud se presentó en vigencia el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 por medio del cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional (publicado en el Diario Oficial No. 51.259 del 17 de marzo de 2020).

De otra parte, desacierta el juez a-quo cuando encontró acreditado en el expediente que la situación que origina el hecho superado se configuró una vez iniciado el trámite de la presente acción de tutela, pues, si bien la respuesta anexa a la contestación del escrito tutelar tiene como fecha 02 de junio de 2020, y la Gerente de la Oficina Riohacha del Banco Popular S.A. informó que la misma fue enviada a la dirección electrónica y a la dirección de residencia física suministrada por la peticionaria para tal efecto, advierte el Despacho, que en esa oportunidad la entidad bancaria accionada no adjuntó prueba de que la destinataria o su apoderado hubieran recibido esta comunicación, sea con la constancia de acuse recibo o cualquier otro medio probatorio en el caso de la remisión por medio de correo electrónico y/o prueba de que remitió por correo certificado la mencionada respuesta a la peticionaria o a su apoderado, y por el contrario únicamente obra constancia del envío de la contestación de la presente tutela y de sus anexos a la dirección de correo electrónico del Juzgado de origen.

De esta manera, no podía predicarse la carencia de objeto al momento de producirse el fallo de primera instancia, por cuanto la entidad accionada desconoció la garantía del derecho de petición, al no acreditar en el trámite de la primera instancia que la respuesta fue puesta en conocimiento de la peticionaria y/o su mandatario judicial, toda vez que no constituye respuesta la información suministrada al juez de tutela. Así lo tiene dicho la jurisprudencia constitucional, al señalar: *“Lo que la entidad sindicada de violar el derecho de petición informe al juez de tutela para justificar la mora en la resolución o para suministrar datos sobre el trámite de una solicitud no constituye respuesta al peticionario. El sentido del derecho fundamental en cuestión radica en que sea la persona solicitante la que reciba contestación oportuna. Cuanto se haga luego ante el juez de tutela, puesto que precisamente tal acción tiene por fundamento la violación del derecho, es ya tardío e inútil,*



a no ser que se trate de probar documentalmente que ya hubo respuesta y que ella se produjo en tiempo, con lo cual se desvirtuaría el cargo formulado.”¹¹

Lo anteriormente expuesto daría lugar a la revocatoria del fallo impugnado con el consecuente amparo del derecho fundamental invocado, si no fuera porque mediante escrito allegado el día 21 de julio de 2020, el apoderado de la accionante informó a este Despacho que el día 11 de julio de 2020, según la GUIA N°9114090680 de la empresa SERVIENTREGA, el Banco Popular S.A.-Sucursal Riohacha remitió respuesta al derecho de petición radicado el día 16 de abril de 2020, y que esta le fue entregada el día 13 de julio de 2020, anexando como prueba pantallazos de la mencionada guía y del rastreo de envíos de la empresa SERVIENTREGA. En ese orden de ideas, para el Juzgado se evidencia la carencia actual de objeto en sede de impugnación, toda vez que se encuentra satisfecho el núcleo esencial del derecho de petición, al haberse dado respuesta a lo solicitado por la accionante, y ser puesta la misma en conocimiento de su apoderado.

Por otra parte, y en atención a que en el mencionado escrito el apoderado de la accionante solicito declarar la nulidad parcial del fallo de tutela impugnado, y que en caso de probarse fraude judicial por parte de los empleados del Banco Popular S.A., adoptar las acciones correspondientes, el Juzgado se abstendrá de declarar la nulidad solicitada por la parte impugnante, en razón de que el legislador no previó que se declare parcialmente nula la sentencia por no haberse allegado una prueba en 1ra instancia o acreditarse el hecho superado en la segunda instancia, y se aprecia que los hechos expuestos no constituyen ninguna de las causales de nulidad previstas en el artículo 133 del Código General del Proceso, al cual se remite el artículo 4º del Decreto 306 de 1992, reglamentario del Decreto 2591 de 1991, así como tampoco estima pertinente disponer que se investigue la supuesta comisión del delito de fraude procesal, toda vez que el artículo 453 de la Ley 599 de 2000 prevé que el mismo se tipifica por la inducción en error al servidor público, utilizando cualquier medio fraudulento, para obtener decisión o resolución contrario a la ley; observando en este caso que, frente a las afirmaciones de la Gerente de esta Seccional del Banco Popular S.A., le correspondía al juez de primera instancia verificar si su información contaba con respaldo probatorio, teniendo en cuenta que realizó el examen de los hechos bajo el precedente de la Corte Constitucional citado en su fallo de tutela (Sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014), referido a la notificación de la respuesta al solicitante como elemento del núcleo esencial del derecho de petición; empero, encontró satisfecho este derecho constitucional sin establecer si la entidad bancaria realmente cumplió con la carga de probar que notificó a la peticionaria y/o su apoderado la respuesta adjunta a su escrito de contestación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Despacho puede concluir que la situación que origina el hecho superado en este caso, se configuró durante el trámite de la segunda instancia de la presente acción de tutela, y en esa medida confirmara el fallo de tutela impugnado, pero por razones diferentes a las tenidas en cuenta por el juez de primera instancia.

Finalmente, se abstendrá de declarar la nulidad parcial del fallo de tutela impugnado, y de adoptar las acciones correspondientes en caso de probarse fraude judicial por parte de los empleados del BANCO POPULAR S.A., por las razones anteriormente expuestas.

En razón y mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Riohacha, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR el fallo de tutela impugnado de fecha seis (06) de julio de dos mil veinte (2020), proferido por el Juzgado Segundo Civil Municipal de Riohacha-La Guajira, pero por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

¹¹ Corte Constitucional, Sentencia T-388 de 1997, reiterada en la Sentencia T-615 de 1998.



SEGUNDO: ABSTENERSE de declarar la nulidad parcial del fallo de tutela impugnado, y de adoptar las acciones correspondientes en caso de probarse fraude judicial por parte de los empleados del BANCO POPULAR S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

TERCERO: Por el medio más expedito notifíquese a los interesados de esta acción, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Remitir el expediente en su oportunidad, a la Corte Constitucional, para una eventual revisión del fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YEIDY ELIANA BUSTAMANTE MESA
Jueza