



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE  
CARTAGENA

**ACCIÓN DE TUTELA**

EXPEDIENTE No. 13001-40-03-007-2021-00143-00

ACCIONANTE: LAURA MARCELA TORRES GARCIA.

ACCIONADO: BANCO DE OCCIDENTE, DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, REFINANCIAS S.A.S., Y AVANCE LEGAL LTDA.

Cartagena de Indias, ocho (08) de marzo de dos mil veintiuno (2021).-

**OBJETO DE DECISIÓN**

Procede este Despacho judicial a resolver la acción de tutela de la referencia por la presunta violación al derecho fundamental de petición LAURA MARCELA TORRES GARCIA, contra BANCO DE OCCIDENTE, DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, REFINANCIAS S.A.S.S., Y AVANCE LEGAL LTDA

**ANTECEDENTES**

Manifiesta la accionante que tuvo un crédito de vehículo con el Banco De Occidente, dicho crédito por el no pago de las cuotas mensuales paso a la entidad de cobranza Avance Legal Ltda., para la gestión pre-jurídica y jurídica. El Banco De Occidente a través de Avance Legal Ltda., aprueba la negociación de pago total de la obligación el día 23 de noviembre de 2020, y se pacta consignar Trece Millones Cincuenta y Tres Mil Pesos Mcte (\$13.053.000) y por concepto de honorarios de abogado Un Millon Ochocientos Veintiocho Mil Pesos Mcte (\$1.828.000), por un total de Catorce Millones Ochocientos Ochenta y Un Mil pesos Mcte (\$14.881.000).

El Banco de Occidente le da a la actora, un plazo para el pago, y le informa en la carta de aprobación que debe cancelar como fecha limite el día 27 de noviembre de 2020. La cancelación, se realizó directamente en el Banco de Occidente el día 26 de noviembre del 2020, cumpliendo lo pactado. La entidad Avance legal Ltda, le informa a la accionante que el paz y salvo se lo entregaba directamente el Banco de Occidente en un plazo de 25 días Hábiles, en cualquier sucursal del Banco, tiempo que se demora el banco para hacer las validaciones.

Al paso de los 25 días, menciona la actora que fue al Banco de Occidente y le informaron que debía presentar una carta solicitando paz y salvo, luego de transcurrir 15 días hábiles más, le respondieron con una carta en la que le informaron que los derechos sobre la misma fueron cedidos a RF ENCORE SAS, el cual es administrado por REFINANCIA SAS, y que cualquier solicitud se lo debía solicitar a RF ENCORE SAS, siendo esta la acreedora de la obligación, por lo tanto el Paz y Salvo se lo debía expedir esta entidad.

Comunica que se contactó con la empresa Refinancia SAS, por medio de correos electrónico [contactenos@refinancia.co](mailto:contactenos@refinancia.co), pero no recibió respuesta. Agrega que el 21 de enero de 2021 interpuso una PQR con radicado 202366 a Refinancia S.A.S., a través de su página web, donde explico todo el proceso de negociación con el Banco de Occidente y anexando todos los soportes, le respondieron el 24 de febrero del 2021, con una respuesta totalmente distinta a la petición de fondo formulada, manifestando en la respuesta la deuda que tiene con ellos originada del Banco de Occidente, tal deuda no existe porque esta fue cancelada el 26 de noviembre del 2020, ante el banco de occidente; Adicionalmente el día 25 de enero de 2021 envió derecho petición a la defensoría del Banco de Occidente han pasado más de 15 días sin recibir

respuesta, el Radicado de la defensoría es N: 11252306 contra BANCO DE OCCIDENTE.

Ahora bien, la casa de cobranza Avance Legal Ltda., quien es la casa con la que realizó la negociación de la deuda, siendo esta la asignada por el banco de occidente, presentó la terminación del proceso por el pago total de la obligación ante el Juez Dieciséis Civil Municipal de Cartagena de Indias, el cual ya salió por estado, el auto de terminación por pago total de la obligación junto con el levantamiento de las medidas cautelares, pero a la fecha no ha recibido el paz y salvo por el pago total de la obligación por parte del Banco de Occidente, señalando que tal omisión la ha perjudicado, porque no ha podido designorar el vehículo por no tener el paz y salvo de la obligación.

Comenta que el BANCO DE OCCIDENTE, DEFENSORIA DEL BANCO DE OCCIDENTE, REFINANCIA SAS Y AVANCE LEGAL LTDA, han vulnerados sus derechos fundamentales, violentando los procedimientos, desatendiendo la obligación de expedir el Paz y Salvo, no respetando los términos de respuesta de las peticiones, haciendo caso omiso a las peticiones presentadas, y no respondiendo las peticiones de fondo de manera, clara, precisa y congruente con lo solicitado sino con algo distinto como lo ha hecho Refinancia SAS.

Finalmente expone la accionante, desde el 26 de noviembre del 2020 que se hizo el pago de la obligación al Banco de Occidente se ha desatendido la obligación de expedir el paz y salvo, cometiendo abusos, desmejorando su buen nombre y al habeas data financiero, además tiene más de dos meses y medio casi tres meses, exigiendo el paz y salvo a una entidad bancaria sin recibirlo a la fecha.

### **PRETENSIONES**

Solicita la accionante que se expida el paz y salvo a su favor, ya que cumplió lo pactado con el Banco de Occidente; igualmente, solicita que se haga parte a la Superintendencia Financiera como entidad gubernamental encargada de supervisar los sistemas financiero y bursátil encargada de propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero de Colombia.

### **ACTUACIÓN**

Por medio de auto de fecha 26 de febrero de 2021, esta Judicatura admitió la acción tutelar, ordenando requerir a las partes accionadas para que en el término de dos días, contados a partir de la notificación de ese auto, rindiera informe pormenorizado sobre los hechos del amparo deprecado.

Se abstiene esta cedular judicial de vincular a la Superintendencia Financiera porque los hechos de la tutela no reflejan interés en lo resuelto en el fallo.

### **INFORME DE AVANCE LEGAL – GESTION DE CARTERA:**

Contesta la empresa accionada, a través del Dr. CARLOS OROZCO TATIS actuando en calidad de en mi calidad de gerente, que la entidad es contratada por el Banco de Occidente para realizar el cobro pre y jurídico de su cartera en mora, por lo cual, los clientes que se encuentren en mora y sean esquivos a la normalización o pago de su deuda, esa empresa tiene la potestad y obligación de iniciar procesos jurídicos en contra de los deudores morosos con la finalidad de iniciar el cobro coactivo y poder concretar por vía judicial el recaudo de las obligaciones. Dicho lo anterior se debe aclarar que la empresa, actúa como empresa de gestión de cartera o como apoderado judicial del banco actor.

Ahora bien, respeto a los hechos de la presente acción de tutela, es pertinente informar que la deuda primeramente tenía como acreedor a la entidad Banco de Occidente, pero actualmente la obligación del cliente fue objeto de un

negocio jurídico de venta de cartera entre el mencionado banco y la empresa Refinancia S.A.S., por consiguiente, dichas empresas son las que deben expedir el paz y salvo financiero al actor, y en caso de existir alguna clase de inconveniente para la realización de dicho documento, serán las entidades antes nombradas las que deberán dirimir tal suceso.

En efecto la cliente fue asignada ante esta entidad para que se llevase a cabo el cobro de sus deudas en mora, en ese orden señala que se procedió con la presentación de demanda ejecutiva la cual es su proceso de reparto se le asignó al Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Cartagena, con el radicado 130014003016-201900813-00, en el trámite de dicha ejecución se solicitó la terminación del proceso por pago total el día 18 de diciembre de 2020, escrito presentado vía correo electrónico. De acuerdo a la solicitud, mediante auto de fecha 14 de enero de 2021, dicha cedula judicial dispuso la terminación del proceso por pago total de la obligación, además del levantamiento de las medidas cautelares decretadas. Por lo tanto se evidencia el actuar diligente de la empresa, como ya se indicó anteriormente, no es esta entidad competente de la expedición de paz y salvo financieros, por lo que será el su acreedor quien deba expedir dicho documento.

#### INFORME DE REFINANCIA:

Responde la entidad, a través de la Dra. *KATHERINE CORDOBA SAAVREDA*, actuando en calidad de apoderada de *REFINANCIA S.A.S.*, entidad que funge como apoderado general de *RF ENCORE S.A.S.*, aclara que al verificar su sistema, se evidencia que el señor *ORLANDO MIGUEL VILARO LOPEZ*, registra como titular de la obligación **N°400489864572449800** y **N°540625722166750900**, las cuales fueron originada en el Banco de Occidente, cedida por medio de contrato de compraventa de cartera de *CF ENCORE S.A.S.*, y entregadas para su administración a *REFINANCIA S.A.S.*, a partir de 20 de noviembre.

Indican el saldo que presenta la obligación al corte 03 de marzo de 2021

Producto	Obligación	Saldo a Capital	Otros	Intereses	Total Deuda
Crédito	51726000007260059236	\$ 22,504,062.67	0.00	2,559,000.11	26,964,271.52

Datos sujetos a verificación, no incluye gastos de honorarios de abogado de ser el caso

Esta obligación se encontraba judicializada por el BANCO DE OCCIDENTE S.A., en contra de la señora *LAURA MARCELA TORRES GARCIA* proceso Ejecutivo Singular Radicado 2019-00813 el cual cursa en el Juzgado 16 Dieciséis Civil Municipal, fecha de demanda 19 -12- 2019.

Reitera que la obligación sobre la cual versa la presente fue cedida con saldos vigentes y pendiente por cancelar, como un registró cierto recibido del Banco Occidente, ya que la información solicitada por la entidad, es actualizada, veraz, corresponde a la realidad, y la actuación llevada acabado por BANCO DE OCCIDENTE antes de la venta de cartera, es ajustada a la normatividad vigente.

Igualmente, informo que no ha sido notificada por parte del BANCO DE OCCIDENTE del pago de la obligación, por lo cual en el sistema está en mora.

Sim embargo, se abstiene de pronunciarse sobre los movimiento y/o extractos del crédito mencionado, cuotas pactadas y demás realizados ante de la cesión, porque esta información no fue entregada por el banco originador, ya que la obligación fue cedida en mora y con estado de cartera castigada.

En virtud de lo expuesto, REFINANCIA S.A.S., no ha vulnerado derecho de la accionante, porque la entidad ha cumplido con toda las obligaciones que le corresponden en calidad de administrador de buena fe y fuente de información realizando las acciones que le corresponde, de manera que opera el fenómeno de la carencia de objeto actual, en consecuencia es improcedente el amparo de tutela solicitado por la señora LAURA MARCELA TORRES GARCIA, tal como lo indica la corte constitucional en sentencia T 175-2010, en la reiterada sentencia T 027/1999, T 258/2006, y T 608/2002

---

*[...] la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando, en el momento de proferirla, encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, se ha modificado sustancialmente, de tal manera que ha desaparecido toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales. Siendo la defensa de éstos la justificación y el propósito de esta forma expedita de administrar justicia constitucional en el caso concreto, ningún sentido tiene que el fallador imparta órdenes de inmediato cumplimiento en relación con unas circunstancias que pudieran configurarse en el pasado pero que, al momento de cumplirse la sentencia, no existe o, cuando menos, presentan características totalmente diferentes a las iniciales” (Subrayado fuera del texto original).*

---

#### INFORME DE BANCO DE OCCIDENTE:

Comunica la entidad bancaria que le otorgo a la accionante el crédito de vehículo N° \*\*9236, el cual debido al comportamiento de pago fue conceptuado en castigo contable el 24 de noviembre de 2020.

En consecuencia, esta obligación fue vendida a RF ENCORE S.A.S., junto con sus garantías y accesorios, las obligaciones cedidas a dicha entidad son administradas por la sociedad REFINANCIA S.A.S.

El pago realizado por la accionante el 26 de noviembre de 2020, por \$13.053.000 para la cancelación total del crédito, el Banco Occidente procedió a trasladar los recursos a la entidad REFINANCIA S.A. toda vez que ahora registra como nuevo acreedor de la obligación. Por consiguiente, la accionante deberá solicitar el paz y salvo a la entidad REFINANCIA S.A.

Igualmente, se adjunta la respuesta remitida al buzón de la accionante dando contestación a sus solicitudes.

Es importante mencionar que el núcleo esencial del Derecho de Petición es responder de fondo la petición, aún a pesar de que este no satisfaga el interés de quien realiza la petición.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita negar la presente acción de tutela, pues el Banco no se encuentra vulnerando ningún derecho fundamental al accionante.

#### **PRUEBAS**

##### **Parte accionante:**

- Certificado de Existencia y Representación Legal de Avance Legal Ltda.
- Cámara de Comercio de Banco Occidente.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de Refinancia S.A.S.
- Copia de Cedula de Ciudadanía.
- Pantallazo de derecho petición al Banco de Occidente.

- Pantallazo de Requerimiento al Banco de Occidente.
- Notificación de aprobación de negocio por pago total de fecha 23 de noviembre de 2020.
- Soporte de pago de fecha 26 de noviembre de 2020.
- Terminación del proceso por pago total de la obligación por parte del Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Cartagena en estado N°3 con fecha 15 de enero de 2021
- Oficio de levantamiento de medida cautelar por parte del Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Cartagena.
- Respuesta de PQR 202366 de REFINANCIA.
- Carta de Banco de Occidente con fecha 19 de noviembre de 2020, donde cede los derechos de cobro de la obligación a RF ENCONRE S.A.S., el cual es administrado pro REFINANCIA S.A.S.

**Parte accionada:**

**AVANCE LEGAL – GESTION DE CARTERA.**

- Certificado de Existencia y Representación de Avance Legal.
- Copia de Memorial de Terminación de Proceso por pago de la obligación.
- Copia de Terminación de Proceso emitida por el Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Cartagena de estado N°3 con fecha 15 de enero de 2021.

**REFINANANCIA S.A.S.**

- Certificado de Existencia y Representación Legal de Refinancia S.A.S.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de RF Encore S.A.S.
- Copia de poder otorgado median Escritura Pública N° 23.473 de la Notaria 29 del Circuito de Bogotá.

**BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

- Respuesta requerimiento a la accionante con fecha 04 de marzo de 2021.

**PROBLEMA JURÍDICO**

Corresponde a esta judicatura determinar, si BANCO DE OCCIDENTE, DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, REFINANCIAS S.A.S, Y AVANCE LEGAL LTDA, vulneran el derecho fundamental al de petición y Habeas Data del actor LAURA MARCELA TORRES GARCIA al no emitir paz y salvo correspondiente por el pago total de la obligación.

**CONSIDERACIONES**

En cuanto al derecho de petición tenemos que el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana, señala que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”.

Sobre el alcance y ejercicio de este derecho, el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reza que:

“Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)"

En sentencia T-161 de 2011, el máximo Tribunal Constitucional esbozó con respecto al alcance y ejercicio del derecho de petición que: "El derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere "una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses". Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: "La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite".

Ahora bien, el artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que "*Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados por la omisión de cualquier autoridad pública.*"

### **CASO CONCRETO**

Descendiendo al caso que nos ocupa, se desprende que la parte accionante BANCO DE OCCIDENTE, DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, REFINANCIAS S.A.S, Y AVANCE LEGAL LTDA, al no expedir certificado de paz y salvo por el pago de la obligación, además de que se le esta vulnerando a su derecho al buen nombre y habeas data,

Estudiado el sub-examine, se desprende que la parte actora, LAURA MARCELA TORRES GARCIA, solicita que se le emita el paz y salvo por el pago total de la obligación realizada el 26 de noviembre de 2020, de lo cual se colige la procedibilidad de la acción tutelar en esa oportunidad.

Se observa que de la génesis de la presente acción de tutela, BANCO DE OCCIDENTE comenta que no son ellos quienes deben emitir el paz y salvo, sino la entidad REFINANCIA S.A.S., dado que se trasladaron los recursos por valor de \$13.053.000,00, a esa entidad por que actualmente registra como nuevo acreedor de la obligación. Informa REFINANCIA S.A., que no ha sido notificada o informada por parte del BANCO DE OCCIDENTE del pago de la obligación, por lo cual en su sistema la actora se encuentra en mora. Sin embargo, dice que se abstiene de pronunciarse sobre los movimiento y/o extractos del crédito mencionado, cuotas pactadas y demás realizados ante de la cesión, porque esta información no fue entregada por el banco originador, ya que la obligación fue cedida en mora y con estado de cartera castigada.

No obstante, para verificar la veracidad de los hechos, esta juez de tutela deduce que, con base en las pruebas aportadas por los operadores de datos, AVANCE LEGAL – GESTION DE CARTERA entidad contratada por el Banco de Occidente para realizar el cobro pre y jurídico de su cartera en mora, a los clientes que se encuentre en mora y sean esquivos a la normalización o pago de su deuda, se reporta que el Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Cartagena, con el radicado

130014003016-201900813-00, resolvió terminar el proceso por pago total de la obligación mediante auto de fecha 14 de enero de 2021, además del levantamiento de las medidas cautelares decretadas. En consecuencia, se evidencia el actuar diligente de la empresa, asimismo menciona que no es esta quien debe dar el paz y salvo a la accionante, sino debe hacer el BANCO DE OCCIDENTE y REFINANCIA S.A.

En consecuencia, señala el accionante, que instaura derecho de petición ante, alegando que la respuesta que recibió no fue de fondo a la petición realizada, lo que quiere decir que se mantiene en su posición respecto de la emisión del paz y salvo a la actora.

Así las cosas, queda demostrado que hubo vulneración de los derechos fundamentales aquí invocados por el actor del presente amparo de tutela frente a la entidad BANCO DE OCCIDENTE, se ordenará a este último y a la operadora del crédito REFINANCIAS S.A.S., que dentro de sus competencias realicen las diligencias del caso de manera que resuelva de fondo la solicitud de la accionante LAURA MARCELA TORRES GARCIA, tendiente a que se le expida el correspondiente paz y salvo de las obligaciones que se encuentran terminadas por pago total de la obligación. Igualmente se ordenará a la DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, que si aun no lo ha hecho, proceda a responder la petición de la accionante objeto de tutela.

No hay cargos contra AVANCE LEGAL LTDA, por cuanto no fue probado que sea la encargada de expedir el paz y salvo a que alude la accionante.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal De Cartagena, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE**

**PRIMERO:** TUTELAR el derecho de PETICIÓN a LAURA MARCELA TORRES GARCIA, contra el BANCO DE OCCIDENTE S.A., REFINANCIAS S.A.S, DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

No hay cargos contra AVANCE LEGAL LTDA, por las razones señaladas en este proveído.

**SEGUNDO:** ORDENAR a BANCO DE OCCIDENTE y a REFINANCIAS S.A.S, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, realicen las diligencias del caso de manera que resuelva de fondo la solicitud de la accionante LAURA MARCELA TORRES GARCIA, tendiente a que se le expida el correspondiente paz y salvo de las obligaciones que se encuentran terminadas por pago total de la obligación.

ORDENAR a la DEFENSORIA DEL BANCO OCCIDENTE, que si aún no lo ha hecho, proceda a responder la petición de la accionante objeto de tutela.

**TERCERO:** Notifíquese este proveído a las partes por el medio más expedito. Si este fallo no fuere impugnado dentro del término de ley, remítase a la Corte Constitucional para su eventual Revisión, en todo caso la sentencia deberá ser cumplida aunque haya sido impugnada.

#### **NOTIFÍQUESE**



**ROCÍO RODRÍGUEZ URIBE**

**JUEZ**

