



## JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, diecisiete (17) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

SENTENCIA: 148  
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

### OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ C.C. 75.105.590, presenta acción de tutela contra BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A., trámite al cual se vinculó a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

### ANTECEDENTES

#### PRETENSIONES

Solicita el accionante:

- PRIMERA: que se tutele el derecho fundamental de petición vulnerado por la Banco Santander de Negocios Colombia S.A. a Julián Andrés Betancurt González.
- SEGUNDA: que, como consecuencia de lo anterior, se ordene a la Banco Santander de Negocios Colombia S.A. para que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas para dar respuesta oportuna al derecho de petición radicado el 23 de julio de 2021, emita una respuesta de fondo, completa, clara y congruente conforme a lo solicitado.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

- **TERCERA:** toda vez que el accionado **Banco Santander de Negocios Colombia S.A.** es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que se **compulsen copias** a dicha entidad con la finalidad de que verifique la vulneración de los derechos de los consumidores financieros, en concreto los contenidos en los lits. c) y e) del art. 5o de la Ley 1328 de 2009.
- **CUARTO:** que se inste al **Banco Santander de Negocios Colombia S.A.** para que, en lo sucesivo, las respuestas a los derechos de petición elevados por la ciudadanía respeten cada uno de los aspectos que hacen parte del núcleo esencial de dicho derecho fundamental.

Las basa en los siguientes HECHOS:

- **PRIMERO:** en el mes de septiembre de 2019, adquirí un crédito con el Banco Santander de Negocios Colombia S.A. para la adquisición de un vehículo, el cual se identifica con el No 83000000004966.
- **SEGUNDO:** en el marco de dicha relación contractual, remití a las 8:00 AM del 23 de julio de 2021 desde mi cuenta de correo electrónico [julibetan208@hotmail.com](mailto:julibetan208@hotmail.com) un correo electrónico a las cuentas [servicioalcliente@santanderconsumer.co](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.co) y [servicioalcliente@santander.com.co](mailto:servicioalcliente@santander.com.co) en el que se decía lo siguiente:

(...)

- **CUARTO:** al día de presentación de esta acción de amparo, la entidad bancaria accionada ha superado el término de que trata el art. 14 del CPACA y el especial vigente por la emergencia sanitaria establecido en el art. 5° del Decreto 491 de 2020 para resolver la petición presentada por el suscrito, situación que lesiona claramente el núcleo esencial de mi derecho fundamental de petición.

**DERECHOS VULNERADOS:**

Del texto de la tutela se infiere que el accionante considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

## CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

La aseguradora ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. informó:

- **AUSENCIA DE VIOLACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES POR PARTE DE ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**

Observará el Despacho que, en el escrito de tutela no se hace referencia a la vulneración de ningún derecho fundamental por parte de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. En este sentido y teniendo en cuenta que esta compañía aseguradora tampoco tuvo participación en los hechos narrados por el accionante, solicitamos desvincular a Zurich Colombia Seguros S.A. de la presente acción.

No obstante, verificado el caso concreto nos comunicamos con el Banco Santander y nos compartieron la respuesta que se brindó al derecho de petición interpuesto por el señor Betancourt, el cual adjuntamos a la contestación.

El BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A., contestó:

### **FRENTE A LOS HECHOS**

- **PRIMERO:** Es cierto.
- **SEGUNDO:** Es cierto.
- **TERCERO:** Es cierto.
- **CUARTO:** El nueve de septiembre de 2021 se envió al señor Julián Andrés Betancurt González, vía correo electrónico, la respuesta al derecho de petición presentado, razón por la cual se configura hecho superado conforme a reiteradas sentencias de la Corte Constitucional.

Para probar allegó:

tial



Bogotá, D.C., 09 de septiembre de 2021

Señor  
JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
[julibetan208@hotmail.com](mailto:julibetan208@hotmail.com)

**Referencia: RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN**

Respetado señor Betancurt González,

**XIMENA CORTÉS SAID**, en mi calidad de **Gerente Jurídica** del **Banco Santander de Negocios Colombia S.A.** (en adelante el "Banco"), me permito dar respuesta al Derecho de Petición recibido el pasado 23 de julio de 2021, de la siguiente manera:

- I. Revisando nuestras bases de datos encontramos que al señor JULIAN ANDRES BETANCURT GONZALEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 75.105.590, el Banco Santander de Negocios Colombia le aprobó el crédito número 830000004966 para la adquisición de vehículo, con las siguientes condiciones:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

Condiciones Acordadas	Valor
Capital por financiación del Vehículo	COP\$50.000.000
Capital por Seguro de Vida	COP\$2.592.000
Capital por Seguro de Protección Financiera o Desempleo Involuntario	COP\$984.801
Capital Total	COP\$53.576.801

Obligación desembolsada el 30 de septiembre de 2019 por \$ 53.576.801, con un plan de financiación 14 CUOTAS a 72 MESES con una tasa del 11.35% EA., condiciones tomadas de la "Carta de Aceptación de Condiciones y Solicitud de Desembolso", que se adjunta, debidamente firmada en señal de conformidad y aceptación.

El valor del seguro se divide en dos conceptos: (i) Capital por Seguro de Vida y (ii) Capital por Seguro de Protección Financiera o Seguro de Desempleo Involuntario.

En ese sentido, los conceptos cobrados corresponden a:

Póliza de Seguro	Valor
Capital por Seguro de Vida	COP \$2.592.000
Capital por Seguro de Protección Financiera o Desempleo Involuntario	COP \$984.801
<b>TOTAL</b>	<b>COP\$3.576.801</b>

En ese orden de ideas, el valor cobrado por concepto de "Seguro de Vida y Protección Financiera", que incluye las dos coberturas, tanto de Seguro de Vida como Seguro de Protección Financiera (también denominado Seguro de Desempleo Involuntario) asciende a una suma total de TRES MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS UN PESOS (COP\$3.576.801).

- III. Así mismo y en atención a sus inquietudes, a la presente comunicación se adjunta caratula de las dos pólizas mencionadas que fueron contratadas, donde se pueden corroborar los valores mencionados en las condiciones del crédito.

Atentamente,



**XIMENA CORTÉS SAID**  
GERENTE JURÍDICA  
Banco Santander de Negocios Colombia S.A.

La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

Sea lo primero informar al Despacho que una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, que contiene los trámites adelantados por esta Superintendencia, no se encontró queja o reclamación alguna formulada por la accionante respecto de los mismos hechos que se narran en la presente solicitud de tutela.

#### I. Frente a los hechos de la acción de tutela.

Dicho lo anterior, en relación con los hechos de la citada acción de tutela es pertinente manifestar que los mismos no nos constan pues en dicho escrito no se hace referencia alguna a esta Entidad, ello indica con suficiente claridad que la Superintendencia Financiera no ha tenido participación en aquellos. Adicionalmente y como ya se expresó, revisado nuestro sistema de gestión documental no se evidencia reclamación o petición alguna incoada por el interesado respecto de los mismos hechos.

Sin embargo, conocido el motivo de insatisfacción, este Organismo de Control y Vigilancia, procederá conforme lo dispone el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 2399 de 2019, así como lo reglado en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, esto es, a analizar los hechos expuestos en el escrito de tutela con el objeto de verificar si los mismos configuran alguna vulneración a los derechos del consumidor financiero que amerite la apertura de una actuación administrativa frente a la entidad **BANCO SANTANDER.**

Debe precisarse que de ser procedente la apertura de la referida actuación administrativa, la misma se adelantará teniendo en cuenta lo contenido en el numeral 8 de Capítulo II Título IV de la Parte I Circular Básica Jurídica 029 de 2014, resaltando que el resultado de aquella será comunicado directamente al aquí **accionante.**

Para finalizar vale la pena resaltar que, por regla general, en las actuaciones administrativas de queja, *no se vigilan los actos particulares, ni los incumplimientos contractuales de las partes involucradas*, por lo tanto, las inconformidades que se presenten respecto de estos asuntos, deberán ser ventiladas a través del proceso respectivo y ante la autoridad judicial competente.

## GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

### PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

### LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como la supuesta vulneradora de los derechos implorados.

#### COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

#### PROBLEMA JURIDICO

Corresponde al despacho determinar si la accionada BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA SA vulnera el derecho de petición del accionante, al no responder de fondo la solicitud elevada el 23/07/2021, a través de la cual solicita se le informe de manera detallada los conceptos a que obedece el valor póliza de vida contratada con la compañía ZURICH COLOMBIA SEGUROS SA. o si existe hecho superado.

Para resolver se tendrán en cuenta las siguientes:

#### CONSIDERACIONES

Respecto del hecho superado, manifestó la Corte Constitucional en Sentencia T-200 de 2013 lo siguiente:

***"Carencia actual de objeto.***

*El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de*

*amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado.*

*Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna.*

*En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.*

*Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental.*

*Recuérdese que la acción de tutela tiene un carácter eminentemente preventivo más no indemnizatorio, por regla general. En otras palabras, su fin es que el/la juez/a de tutela, previa verificación de la existencia de una vulneración o amenaza de un derecho fundamental, dé una orden para que el peligro no se concrete o la violación concluya; sólo excepcionalmente se permite ordenar algún tipo de indemnización. En este orden de ideas, en caso de que presente un daño consumado, cualquier orden judicial resultaría inocua o, lo que es lo mismo, caería en el vacío pues no se puede impedir que se siga presentando la violación o que acaezca la amenaza. La única opción posible es entonces la indemnización del perjuicio producido por causa de la violación del derecho fundamental, la cual, en principio, no es posible obtener mediante la mencionada vía procesal (...)"*

De las manifestaciones hechas por la parte accionada en este trámite y de las pruebas que fueron arrojadas al expediente se desprende que, en efecto, el accionante radicó petición ante el BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA SA el 23/07/2021, la cual no había sido contestada al momento de promover este trámite constitucional; no obstante, en el decurso del

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

mismo la accionada suministro respuesta, circunstancia que fue corroborada por el accionante quien mediante escrito radicado ante el despacho informó:

En mi calidad de accionante dentro del asunto de la referencia, de manera respetuosa me permito informarle que en la fecha el accionado **Banco Santander de Negocios Colombia S.A.**, así fuera de manera tardía, dio respuesta al derecho de petición que motivó la presentación de esta acción de tutela, respuesta que cumplió con las exigencias que implica el ejercicio de tal derecho de orden constitucional y desarrollo legal.

En esas condiciones, vemos que la vulneración a mi derecho de petición cesó, por lo que no tengo inconveniente alguno en que el Despacho entienda por desistida la presente acción de tutela o decida emitir un fallo declarando la carencia actual de objeto por hecho superado.

De manera que en el asunto sometido a escrutinio se ha configurado a juicio del Despacho un hecho superado, en la medida que la pretensión buscada a través de la acción constitucional fue cumplida íntegramente, siendo evidente que ha cesado la presunta vulneración o amenaza de la prerrogativa fundamental que se invocó a través de este trámite.

En lo que respecta a la petición del accionante relacionada con la compulsión de copias ante la Superintendencia Financiera de Colombia para que inicie las investigaciones del caso, se advierte al accionante que dicha Entidad fue vinculada a través de auto admisorio y en atención a esto informo en su escrito de contestación:

Sin embargo, conocido el motivo de insatisfacción, este Organismo de Control y Vigilancia, procederá conforme lo dispone el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 2399 de 2019, así como lo reglado en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, esto es, a analizar los hechos expuestos en el escrito de tutela con el objeto de verificar si los mismos configuran alguna vulneración a los derechos del consumidor financiero que amerite la apertura de una actuación administrativa frente a la entidad **BANCO SANTANDER**.

Debe precisarse que de ser procedente la apertura de la referida actuación administrativa, la misma se adelantará teniendo en cuenta lo contenido en el numeral 8 de Capítulo II Título IV de la Parte I Circular Básica Jurídica 029 de 2014, resaltando que el resultado de aquella será comunicado directamente al aquí **accionante**.

Para finalizar vale la pena resaltar que, por regla general, en las actuaciones administrativas de queja, *no se vigilan los actos particulares, ni los incumplimientos contractuales de las partes involucradas*, por lo tanto, las inconformidades que se presenten respecto de estos asuntos, deberán ser ventiladas a través del proceso respectivo y ante la autoridad judicial competente.

Así pues, se invita al accionante para que consulte ante dicha Entidad el estado del trámite a que se hace referencia y se advierte que la compulsión de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ  
ACCIONADA: BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00433-00

copias propiamente para que se inicie investigación, se torna improcedente a través de este mecanismo judicial por la naturaleza propia de la acción de tutela.

#### DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

#### FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO dentro de la acción de tutela incoada por JULIÁN ANDRÉS BETANCURT GONZÁLEZ C.C. 75.105.590, contra BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS S.A.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

TERCERO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, si no fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO  
JUEZ