

SENTENCIA DE TUTELA No. 006
PRIMERA INSTANCIA

Referencia: ACCIÓN CONSTITUCIONAL DE TUTELA
Accionante: CARLOS MARIO AGUIRRE BUITRAGO
Accionado: BANCO POPULAR
Radicación: 2022-00010-00

REPUBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO DÉCIMO CIVIL MINICIPAL

Manizales, Caldas, veinticuatro (24) de enero de dos mil veintidós (2022)

I. OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO.

Decidir sobre la acción de tutela instaurada por **CARLOS MARIO AGUIRRE BUITRAGO**, con cédula Nro.75.083.379, actuando por medio de apoderado judicial y en contra del **BANCO POPULAR S.A.**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de “**PETICIÓN**”.

II. IDENTIDAD DEL ACCIONANTE:

CARLOS MARIO AGUIRRE BUITRAGO, con cédula Nro.75.082.612, recibe notificaciones en el correo electrónico [rickhenao@gmail.com](mailto:rickenao@gmail.com)

III. IDENTIDAD DE LA ACCIONADA:

BANCO POPULAR S.A., recibe notificaciones en los correos electrónicos: notificacionesjudicialesjuridica@bancopopular.com.co / jhon_velasquez@bancopopular.com.co / juan_moscoso@bancopopular.com.co / servicioalcliente@bancopopular.com.co

IV. FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

El accionante impetró esta acción constitucional a fin de que se le tutele el derecho fundamental de petición, el cual afirma le está siendo vulnerado por la entidad bancaria accionada, según los hechos que a continuación se sintetizan:

1. El 27 de octubre de 2021, realizó petición de información al banco Popular S.A., con sede en Manizales, Caldas, en la carrera 22 Nro.10-12, por medio del correo electrónico de servicioalcliente@bancopopular.com.co
2. Han transcurrido más de dos meses y medio y no ha recibido respuesta a su petición ni el motivo de la demora ni la fecha en que será solventada su solicitud, motivo por el cual considera vulnerado su derecho de petición, el cual solicita proteger.

Una vez verificado por el despacho que la presente acción se ajusta a los lineamientos generales exigidos, fue avocada su conocimiento y se ordenó la notificación a la entidad accionada. Transcurrido el término concedido por el despacho para que la parte accionada ejerciera su derecho de defensa y contradicción en la presente acción de tutela, ésta guardó silencio y no realizó ningún pronunciamiento al respecto.

Así las cosas, resulta pertinente dejar constancia, que el día catorce (14) de enero del año en curso, por medio del correo electrónico del despacho cmpal10ma@cendoj.ramajudicial.gov.co se notificó a la parte accionada a los correos electrónicos servicioalcliente@bancopopular.com.co / jhon_velasquez@bancopopular.com.co / juan_moscoso@bancopopular.com.co / notificacionesjudicialesyjuridica@bancopopular.com.co / elmartillo@bancopopular.com.co, el auto admisorio, el escrito de tutela y sus anexos. Esto, siguiendo lo estipulado en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991, en donde se le permite al juez notificar sus providencias por el medio que considere más expedito y eficaz. Igualmente se dejó la constancia de la entrega de la notificación y de sus anexos en el correo referido. En la misma fecha, se recibió correo electrónico de elmartillo@bancopopular.com.co solicitando no remitir solicitudes a ese correo, que es únicamente para remates, también informaron el correo notificacionesjudicialesyjuridica@bancopopular.com.co, donde igualmente se envió la notificación. La entidad bancaria, no dio respuesta a la acción de tutela notificada.

Teniendo en cuenta lo anterior, el despacho procede a hacer uso del artículo 20 del Decreto legislativo 2591 de 1991, en lo referente a la presunción de veracidad, y en consecuencia, se tendrán como ciertos los hechos contentivos en el escrito de la presente acción de tutela.

Dejando claro la presente situación, este despacho pasa a realizar el estudio y análisis de la acción de tutela presentada por Carlos Mario Aguirre Buitrago.

Pruebas obrantes en el expediente.

- ✓ Copia del documento de identificación del accionante.
- ✓ Copia del escrito de solicitud
- ✓ Pantallazo de envío de la solicitud el 27 de octubre de 2021.

V. GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Competencia

El Juzgado Décimo Civil Municipal de la ciudad de Manizales, es competente para analizar la presente acción de tutela, con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 15 del Decreto Legislativo 2591 de 1991, que expresan entre otras cosas, el deber que le asiste a los jueces de la república de tramitar las acciones de tutelas presentadas por cualquier persona, con ocasión a la vulneración y/o violación de sus derechos fundamentales. De igual forma, el Decreto 1983 de 2017, fija de una manera más delimitada la competencia de los jueces, manifestando que las acciones de tutelas que se interpongan en contra de una autoridad o institución de orden departamental, distrital o municipal, serán los jueces municipales los competentes para tramitarlas.

Procedencia

La Corte Constitucional en reiteradas jurisprudencias, ha establecido que la acción de amparo constitucional es un mecanismo de defensa judicial preferente, informal, sumario y expedito. Esto implica que cualquier persona, cuando sus derechos fundamentales se vean vulnerados y afectados por la acción u omisión

de una autoridad ya sea pública o privada, pueda hacer uso libremente de este mecanismo constitucional. Se aclara que dicha libertad para presentar una acción de tutela, de ninguna manera es absoluta. La jurisprudencia ha establecido unos requisitos de procedibilidad de la acción, tales como (I) la legitimación por activa (II) la legitimación por pasiva (III) la inmediatez y (IV) la subsidiaridad que deberán cumplirse y aprobarse en cada caso respectivo.

Legitimación por activa

El artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 10 del Decreto Legislativo 2591 de 1991, establecen y definen que la acción de tutela se puede presentar por (I) la propia persona que sufre el agravio de sus derechos fundamentales, (II) por medio de su representante legal, (III) mediante apoderado judicial o (IV) a través de un agente oficioso. En el caso objeto de estudio, la acción de tutela se presentó por Carlos Mario Aguirre Buitrago, por medio de apoderado judicial y, por consiguiente, acreditando de esta forma el presente requisito de procedibilidad.

La legitimación en la causa por pasiva

Al respecto, el artículo 86 superior, establece una protección inmediata de los derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados y afectados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular.

Advierte este despacho el cumplimiento del presente requisito, dado que el Banco Popular, es una entidad de derecho privado, que presuntamente vulneró el derecho fundamental de petición al accionante.

La inmediatez

Respecto de este requisito ha considerado por la Honorable Corte Constitucional, que entre la presentación de la acción de tutela y los hechos que dieron ocasión a la vulneración y/o amenaza de los derechos fundamentales, debe existir un tiempo razonable. Es decir, una vez acaecido el hecho, el ciudadano deberá presentar la acción de tutela en un tiempo prudencial para buscar la protección de sus derechos constitucionales.

En el caso objeto de estudio, entre la presunta omisión de la entidad accionada de no dar respuesta oportuna, clara y de fondo a la petición elevada el 27 de octubre de 2021, y la presentación de la acción de tutela el 14 de enero de 2022, existe un lapso de poco más de dos meses, aproximadamente; tiempo que este despacho considera justo y razonable para la presentación de la acción de amparo constitucional.

La subsidiaridad

Con relación a este requisito, la Corte constitucional ha establecido en su jurisprudencia, que la acción de tutela procede (I) cuando no se disponga de otro medio de defensa judicial para lograr la protección de los derechos fundamentales afectados, (II) cuando existiendo un mecanismo de defensa judicial ordinario, este no sea suficientemente idóneo para la defensa de los derechos fundamentales que se aleguen, o (III) cuando se requiera evitar un perjuicio irremediable o inminente de acuerdo a cada caso en concreto.

Para el caso que nos ocupa, el accionante formuló básicamente dos peticiones, la primera que le sea tutelado el derecho fundamental de petición y la segunda, que la entidad bancaria accionada, absuelva la petición elevada el 27 de octubre de

2021.

Con relación a la solicitud que hace el accionante en cuanto a la defensa de su derecho de petición, este despacho determinara su presunta vulneración en el acápite de las consideraciones de este proveído. Por lo pronto, el despacho encuentra cumplido el presente requisito, toda vez que la jurisprudencia de nuestro ordenamiento jurídico colombiano ha estipulado y ha determinado que el mecanismo idóneo para buscar la protección del derecho de petición, es en efecto, la acción de tutela.

En conclusión, encuentra este despacho superado el análisis de procedibilidad respecto de la presunta vulneración del derecho de petición de Carlos Mario Aguirre Buitrago, por parte del Banco Popular y, en consecuencia, se procederá a analizar y a resolver el problema jurídico que se advierte.

VI. PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde a este despacho determinar si la entidad Banco Popular, vulneró el derecho de petición de Carlos Mario Aguirre Buitrago, al no darle respuesta a su petición presentada el día 27 de octubre de 2021.

Para resolver lo pertinente, el despacho abordará el tema de la procedencia de la acción de tutela ante la vulneración del derecho fundamental de petición.

VII. CONSIDERACIONES

1. Del derecho fundamental de petición.

Para empezar, la Constitución política le ha concedido al derecho de petición el carácter de ser un derecho fundamental. En su artículo 23 superior, 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

De igual manera, la ley estatutaria 1755 de 2015, señala que el derecho de petición es una solicitud que cualquier persona puede realizar respetuosamente, de manera verbal o escrita, ante una autoridad, institución o empresa de naturaleza pública o privada.

A su vez, la Corte Constitucional en su jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición presenta una doble función. La de permitirle al interesado elevar peticiones respetuosas ante autoridades, y la de garantizar una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido.

En virtud de la naturaleza jurídica de la entidad accionada en la presente acción de tutela, cabe resaltar que la ley estatutaria 1755 de 2015 en su artículo 32 y 33, establece que toda persona puede ejercer su derecho de petición ante organizaciones privadas, enfatizando en que todo el articulado, que en principio se dirige a entidades de derecho público, le será aplicado en la misma forma y medida a las entidades de derecho privado.

Teniendo claridad de lo anterior, un primer elemento a tener en cuenta dentro del derecho de petición, es lo que tiene que ver con las solicitudes que se pueden realizar por medio de la petición. Para esto, el artículo 13 de la referida ley

estatutaria establece que por medio de este derecho de petición se pueden 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.”

Como segundo elemento y dada la libertad de configuración legislativa, el derecho de petición se clasifica en: derecho de petición de información, derecho de petición de documentos y derecho de petición de consulta. **Según el artículo 14 de la mencionada ley, el derecho de petición de información debe ser resuelto dentro de los quince (15) siguientes a su recepción; el derecho de petición de documentos debe de ser resuelto dentro de los diez (10) siguientes a su recepción,** y el derecho de petición de consulta debe de ser resuelto dentro de los treinta (30) siguientes a su recepción.

Una vez realizada la petición y transcurridos los días anteriormente señalados, la Corte Constitucional en su jurisprudencia ha señalado que la respuesta que se reciba por parte de la autoridad, **(I) debe de ser oportuna, (II) debe resolver de fondo la petición, (III) debe de ser clara, precisa y congruente con lo solicitado y por último y no menos importante, (IV) debe ser puesta en conocimiento al peticionario.** Si la respuesta dada por la autoridad no cumple con alguno de estos requisitos, que de por cierto no son excluyentes, quien formule la petición podrá acudir ante un juez de tutela de una manera directa para que le sea protegido en el menor tiempo posible, su derecho de petición.

Al respecto, en la sentencia T-084/15, la Corte Constitucional expresa: *“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”*. Seguidamente advierte que:

“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 a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo.”

Así las cosas, resulta pertinente y procedente acudir a la acción de tutela cuando el derecho de petición resulte vulnerado.

Ahora, ante la emergencia que se vive en la actualidad, por la pandemia mundial del COVID 19, el Estado adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las entidades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, en especial en la ampliación de términos y, así dispuso en el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, que dice:

“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

CASO CONCRETO

Ante el silencio guardado por la entidad bancaria accionada, se impone hacer referencia a la necesidad de dar aplicación al artículo 20 del Decreto Legislativo 2591 de 1991, en lo referente a la presunción de veracidad y, en consecuencia, se tendrán como ciertos los hechos contentivos en el escrito de la presente acción de tutela.

Dejando claro la presente situación, este despacho pasa a realizar el estudio y análisis de la acción de tutela presentada por Carlos Mario Aguirre Buitrago.

El accionante le solicitó al Banco Popular, por medio de un derecho de petición, la devolución o reembolso de los dineros pagados por concepto de seguro de vida, pagado de forma anticipada y que no se hizo efectivo, por el pago anticipado o compra de cartera de la obligación adquirida.

El derecho de petición es elevado el día 27 de octubre de 2021, por medio del correo electrónico y, transcurrido un poco más de dos meses, según lo que se logra evidenciar en el acervo probatorio que se aportó al despacho, la entidad accionada, no dio respuesta alguna.

Si bien es cierto que, ante la existencia de pandemia mundial, el Gobierno Nacional amplió el término para dar contestación a los derechos de petición de 15 a 30 días, a fin de garantizar la atención y prestación en los servicios por parte de las autoridades y de los particulares, se evidencia que para este caso se ha consumado el término para dar respuesta al derecho de petición presentado el 27 de octubre de 2021, aunado a que la empresa accionada no se pronunció respecto de las pretensiones de la presente acción, siendo debidamente notificada de la misma.

A partir de lo expuesto, se advierte que las pretensiones de la acción de tutela se fundamentan en el incumplimiento por parte de la entidad Banco Popular, al no haber respondido el derecho de petición formulado por el accionante.

Así las cosas, la entidad Banco Popular, siendo de naturaleza privada, debe de responder el derecho de petición presentado por Carlos Mario Aguirre Buitrago. No sobra precisar, tal y como se dijo en el acápite de las consideraciones, que dada la naturaleza privada de la entidad Banco Popular, todo lo estipulado en la ley estatutaria 1755 de 2015, es aplicable de igual manera a las instituciones de

derecho privado, que prestan servicios públicos, como el caso de las entidades financieras, así mismo, se les aplica el Decreto 491 de 2020.

Con ocasión al incumplimiento por parte de la entidad accionada, la Corte Constitucional como ya se advirtió en párrafos precedentes, señala que, ante la vulneración del derecho de petición, ya sea por no contestarlo, o ya sea por contestarlo de una forma ambigua y no de fondo, es procedente acudir a la acción de tutela.

Por esta razón, el despacho encuentra razonable el accionar de Carlos Mario Aguirre Buitrago, al querer buscar la protección de su derecho de petición por medio de la presente acción de amparo constitucional.

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta el escrito de tutela, las pruebas aportadas por la parte accionante y la inactividad de la parte accionada en la presente acción constitucional, habiéndosele notificado y concedido el término para que ejerciera su derecho de defensa y contradicción, este despacho concluye que hubo una evidente vulneración al derecho de petición de Carlos Mario Aguirre Buitrago, en tanto la entidad Banco Popular no dio respuesta al derecho de petición elevado por el accionante, por lo cual tutelaré el derecho invocado y ordenaré a la accionada que proceda a emitir respuesta a la petición presentada por la accionante, dentro de las 48 horas siguientes a este fallo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DÉCIMO MUNICIPAL DE MANIZALES, CALDAS**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

VIII. RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición elevado por **CARLOS MARIO AGUIRRE BUITRAGO**, con cédula Nro.75.083.379, actuando por medio de apoderado judicial y en contra del **BANCO POPULAR S.A.**

SEGUNDO: ORDENAR a la entidad **BANCO POPULAR S.A.**, por medio de su representante legal que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, dé una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente a la petición elevada por **CARLOS MARIO AGUIRRE BUITRAGO**, el 27 de octubre de 2022, contestación que deberá ser comunicada al accionante.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz, con la advertencia de que podrá ser impugnado este fallo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ENVIAR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE,

DIANA MARIA LÓPEZ AGUIRRE
JUEZ

*Sentencia de tutela de Primera Instancia
Accionante: Carlos Mario Aguirre Buitrago
Accionado: Banco Popular
Radicación: 2022-00010*

NOTIFICACIÓN POR ESTADO

La providencia anterior se notifica en el Estado Nro. 011 el 25 de enero de 2022
Secretaría

Firmado Por:

Diana Maria Lopez Aguirre

Juez

Juzgado Municipal

Civil 010

Manizales - Caldas

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:

3de54b2b6c47f2887566194878a72e8834b48e136cda28b5e4e8767091dd3e5a

Documento generado en 24/01/2022 10:12:53 AM

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