



Floridablanca, nueve (9) de octubre de dos mil veinte (2020).

PROCESO	ACCION DE TUTELA
RADICADO	682764189006-2020-00295-00
ACCIONANTE	ANDRES FABIAN RUEDA GARCIA
ACCIONADO	BANCO DE BOGOTA
ASUNTO	SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

## I. ASUNTO A TRATAR

Se procede a resolver de fondo la acción de tutela instaurada por ANDRÉS FABIÁN RUEDA GARCÍA, en nombre propio, en contra de BANCO BOGOTÁ, al considerar que se le está vulnerando su derecho fundamental de petición.

### 1. ANTECEDENTES

#### 1.1. PRETENSIONES

Solicitó que mediante la presente acción constitucional se ordene al BANCO BOGOTÁ (i) dar respuesta de fondo a la petición elevada el 3 de septiembre de 2020, a través de la Superintendencia Financiera, (ii) proceda a eliminar todo interés causado por la inaplicación del alivio financiero por él solicitado, (iii) proceda, de ser el caso, a la actualización de sus datos en las centrales de riesgo, y la actualización del estado de la solicitud de alivio en la página web de la entidad. Finalmente, deprecia que la accionada explique la razón del cambio del plástico de la tarjeta de crédito.

#### 1.2. HECHOS

Como fundamentos fácticos para interponer la presente acción, fueron relacionados los siguientes:

- i. Que en octubre de 2019 adquirió una tarjeta de crédito con el Banco de Bogotá, por un cupo inicial de \$700.000.
- ii. Que en junio de la presente anualidad efectuó el pago mínimo de la obligación, por valor de \$400.000; sin embargo, en el mes siguiente, por medio del canal web habilitado, solicitó un alivio financiero por la coyuntura ocasionada por el virus Covid-19.
- iii. Que transcurrido el tiempo, y a pesar de los múltiples requerimientos verbales, el alivio no fue aplicado, pues quedó en estado “solicitado”, por lo que el 3 de septiembre hogaño elevó una PQRS.
- iv. Que el banco accionado en respuesta a su solicitud le manifestó que en junio se había aplicado el alivio deprecado, afirmación que sostiene carece de certeza, pues en esa data él canceló la cuota correspondiente.
- v. Que, en desacuerdo con la respuesta, el mismo 3 de septiembre acudió a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien le notificó el *traslado a dicha entidad*.
- vi. Que el 4 de septiembre acudió al Defensor del Consumidor del Banco de Bogotá quien le informó que en termino de 8 días hábiles la entidad daría respuesta a su solicitud.
- vii. Que, luego de lo anterior, el Banco accionado le efectuó cambio del plástico de su tarjeta crédito, sin mediar solicitud.
- viii. Que, a la fecha de interposición de la tutela de la referencia, la entidad accionada no había dado respuesta a su solicitud.

#### 1.3. TRÁMITE Y RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Instaurada la acción de tutela, se avocó conocimiento de la misma en auto del 29 de septiembre de 2020. Fue ordenada la vinculación de SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y a la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DEL BANCO DE BOGOTÁ, la notificación a la parte accionada y se corrió traslado a la misma por el término de 48 horas, para los fines pertinentes.



#### 1.4. BANCO DE BOGOTÁ :

Pese a haber sido notificado de la admisión del libelo en debida forma y oportunidad, guardó silencio frente a los hechos en que el mismo se funda.

#### 1.5. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Indicó que una vez verificada la base de datos del organismo encontró que, por los hechos expuestos en el libelo genitor, se radicó queja bajo el Nro. 2020212469.

Narró que el pasado 3 de septiembre el accionante elevó solicitud ante la entidad por la presunta inaplicación de un alivio financiero deprecado al Banco de Bogotá; queja que fue remitida a este último, toda vez que, en tratándose de la prestación de sus productos y servicios, “especialmente aquellas relacionadas con la emergencia ocasionada por el COVID 19”, las vigiladas son quienes deben resolver directamente las peticiones, quejas y solicitudes de los usuarios. Decisión que fue informada al accionante.

Manifestó que en el particular se configura una falta de legitimación en la causa por pasiva, toda vez que la vulneración de los derechos alegada no se predica de la entidad, por lo que solicitó la desvinculación del trámite.

Agregó que si bien supervisa que la administración de las entidades vigiladas se ajuste a la ley, lo cierto es que no está facultada para reemplazar las responsabilidades de aquellas, por lo que aseguró “*no existe un interés jurídico susceptible de ser resarcido en el caso de marras por parte de esta Entidad*”.

## II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

### 2.1. PROBLEMA JURÍDICO.

Al Despacho le corresponde determinar, si en el presente caso, ¿el BANCO DE BOGOTÁ vulneró el derecho fundamental de petición de ANDRÉS FABIÁN RUEDA GARCÍA al no dar respuesta a la solicitud elevada, por conducto de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, el 3 de septiembre de la presente anualidad? Así, mismo corresponde resolver si ¿el accionado vulneró algún derecho fundamental del libelista al no aplicar el alivio financiero deprecado?

#### 2.1.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La Constitución de 1991 en su artículo 86, se consagró el derecho de que toda persona puede ejercer la acción de tutela ante los jueces de la república, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, en nombre propio o mediante apoderado judicial, con el fin de solicitar la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, siempre y cuando considere que los mismos se encuentran vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares.

No obstante lo anterior, no es suficiente con la manifestación de violación de un derecho Constitucional fundamental para que proceda la vía de tutela, toda vez que, esta acción de orden constitucional es de carácter subsidiario y a la cual solo se puede acudir cuando no exista otro medio judicial eficaz al cual se pueda acudir para la defensa de dichos derechos Fundamentales. Este aspecto ha sido abordado por la Corte Constitucional en los siguientes términos:

*“Esta Corporación ha manifestado, que la acción de tutela como mecanismo de defensa subsidiario y residual, para la protección de derechos constitucionales fundamentales vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, procede solo en los casos que señale la ley, y no es suficiente que se alegue la vulneración o amenaza de un derecho fundamental, para que se legitime automáticamente su procedencia, pues la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de*



*los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes.*

*Así mismo, ha señalado que la acción de tutela sólo procede en situaciones en las que no existe otro mecanismo de defensa judicial apto para proteger un derecho fundamental amenazado o vulnerado, o cuando existiendo no resulte eficaz, al punto de estar la persona que alega la vulneración o amenaza, frente a un perjuicio irremediable”*

### 2.1.2. DERECHO DE PETICIÓN

En relación con el derecho de petición debe decirse que todo ciudadano, con derecho material o sin él, puede solicitar ante las autoridades, de forma respetuosa, información relacionada con asuntos de su interés o de interés general y éstas se encuentran en la obligación de contestar, pues el constituyente ha erigido tal derecho en uno de carácter fundamental.

De este modo satisface el constituyente no solamente un derecho individual, sino que da pie para que, a través de este mecanismo, los ciudadanos tengan la oportunidad de participar en los asuntos públicos o en casos especiales privados, con peticiones que muchas veces pueden redundar en decisiones que favorecen los intereses de todos. Y también, al mismo tiempo, se suplen intereses de tipo individual del administrado frente a la administración, y no por ello resulta menos plausible la protección del derecho a una pronta respuesta.

Así mismo, ha señalado la corte constitucional en reiteradas ocasiones que el derecho de petición no sólo se ve afectado cuando no se obtiene pronta respuesta, de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; así mismo lo es, cuando la notificación que del pronunciamiento se haga al peticionario no se efectúe en debida forma, pues de esta forma resultaría absurdo que las entidades públicas o privadas resuelvan una petición y esta no se dé a conocer al interesado. Los requisitos que debe contener la respuesta son tres:

- 1) *Que sea oportuna.*
- 2) *Que resuelva de fondo y de manera clara, precisa y congruente lo solicitado.*
- 3) *Que sea puesta en conocimiento del peticionario.*

En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la entidad para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver; no obstante, de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria ordenada por el gobierno nacional *“toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”* De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

En segundo término, el derecho de petición exige ciertos requisitos de calidad de la respuesta que debe ser emitida. Así, la jurisprudencia ha sido consistente en el sentido de que las peticiones se deben resolver de fondo, de manera precisa y congruente con lo peticionado. Con respecto al contenido de la respuesta que debe proferirse para que ésta cumpla con el requisito de idoneidad, la Corte ha explicado que la indicación acerca del trámite que se le dará a una solicitud no es suficiente para satisfacer el derecho de petición.

Igualmente, la respuesta debe consistir en una decisión que defina de fondo – sea positiva o negativamente- lo solicitado, *“o por lo menos, que exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y contundente a quien presentó la solicitud”*.

Y por último se exige que dicha respuesta sea *puesta en conocimiento del peticionario*.

Bajo estos parámetros normativos y jurisprudenciales se abordará el estudio de la situación



que se pone de presente.

### III. CASO EN CONCRETO

#### 3.1. Pruebas aportadas por parte del accionante.

- Pantallazo de comunicación electrónica del defensor del consumidor financiero del banco de Bogotá al accionante.
- Copia de comunicación del banco de Bogotá de fecha 23 de septiembre de 2020.
- Pantallazo comunicación electrónica del Banco del estado de solicitud de alivio financiero.
- Copia de comunicación de la Superintendencia Financiera a Andrés Fabián Rueda.
- Copia de Respuesta del Banco de Bogotá a la solicitud N° 13704432.
- Copia de extracto bancario de la tarjeta de crédito No. 020090108TC3101883961.

Pruebas aportadas por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

- Pantallazo comunicación electrónica del Banco del estado de solicitud de alivio financiero.
- Copia de extracto bancario de la tarjeta de crédito No. 020090108TC3101883961.
- Copia de Respuesta del Banco de Bogotá a la solicitud N° 13704432.
- Copia de comunicación dirigida a Andrés Fabián Rueda por la Superintendencia Financiera.
- Certificado de entrega de documento electrónico de fecha 2 de octubre de 2020.
- 

#### 3.2. CONSIDERACIONES

Observado el catálogo descrito y lo referido en el escrito de tutela se extrae lo siguiente:

El actor pretende que por medio de esta acción constitucional se ordene al BANCO DE BOGOTÁ que dé respuesta de fondo a la petición que elevada, por conducto de la Superintendencia Financiera, el 3 de septiembre de 2020. Así mismo que proceda (i) a eliminar todo interés causado por la inaplicación del alivio financiero por él solicitado, (i) de ser el caso, actualizar sus datos en las centrales de riesgo (iii) actualizar el estado de la solicitud de alivio en la página web de la entidad y explicar las razones del cambio de plástico de la tarjeta de crédito.

De entrada debe indicarse que el BANCO DE BOGOTÁ optó por guardar silencio pese a que fue notificada, tal y como aparece en la certificación de entrega que reposa en el expediente y, por tanto, es posible presumir como ciertos los hechos narrados por la entidad accionante en la acción de tutela, conforme lo establece el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Por su parte, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA solicitó su desvinculación del presente trámite por falta de legitimación por pasiva, tras asegurar que la vulneración de los derechos alegada no se predica del organismo de inspección y vigilancia.

En primer lugar, habrá de analizarse el cumplimiento de los requisitos de procedencia de la acción de tutela, como son los de inmediatez y subsidiaridad.

El requisito de inmediatez fue creado para asegurar la pertinencia de la interposición de la acción de tutela en los casos concretos y así determinar la urgencia e inminencia del perjuicio causado como consecuencia de la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales. En el caso concreto, la petición fue radicada el 3 de septiembre de 2020, es decir que la solicitud de amparo fue presentada en un término razonable.

Ahora, el amparo constitucional resulta procedente en aquellas situaciones en las que, existiendo otros mecanismos judiciales ordinarios de protección, éstos no resultan eficaces o idóneos para la protección efectiva del derecho fundamental alegado. En el caso concreto, dado que la Constitución Política prevé como contenido esencial del derecho de petición la



obtención de “pronta resolución” -desarrollado en disposiciones legales que fijan a las autoridades o a los particulares términos breves de respuesta-, y así lo ha reiterado la jurisprudencia constitucional, se advierte que si bien es cierto que existen procesos ante la jurisdicción ordinaria contra la autoridad o el particular que omite o retarda una respuesta debida al ciudadano, éstos no resultan estructuralmente eficaces para la realización efectiva de este derecho.

De otra parte, debe precisarse que la acción de marras es procedente, toda vez que, tal y como lo ha señalado la H. Corte Constitucional la misma procede contra particulares que prestan un servicio público, como sucede con las entidades que integran el sistema financiero, puesto que la Constitución confiere naturaleza de servicio público a esa actividad económica.

Por lo expuesto en precedencia, encuentra el despacho que en el caso sub examine se hallan presentes las exigencias consagradas en el artículo 86 de la Constitución Política para que proceda la acción de tutela, por lo que se procederá a determinar si existe o no vulneración de los derechos fundamentales alegados por el accionante.

Descendiendo al caso en concreto, se tiene que el accionante el 3 de septiembre elevó petición ante la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual fue remitida al Banco de Bogotá, sin que obre prueba en el expediente que permita establecer que hasta el día de hoy se hubiese proferido un pronunciamiento al respecto, pese a haber transcurrido el término previsto para el efecto.

En estas circunstancias considera el Despacho que en el caso sub examine es procedente el amparo, ante la conducta omisiva de la parte accionada, que afecta los derechos constitucionales del accionante, toda vez que no da una respuesta, mediante la cual absuelva de forma clara y concreta lo solicitado en el Derecho de Petición.

Ciertamente, se configura una violación al derecho de Petición, pues conforme lo ha plasmado la jurisprudencia Nacional, la respuesta al Derecho de Petición debe resolver de fondo, de manera clara y concreta la solicitud planteada, aclarando que lo ordenado no implica que se deba acceder sin fundamentación alguna a lo pedido por la accionante; eso sí, conteniendo las explicaciones y fundamentaciones legales, en caso que la respuesta sea negativa.

Al respecto, la Corte Constitucional ha dicho: “c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*”<sup>1</sup>

Por lo dicho, el amparo al derecho de petición pedido será concedido y se ordenará al BANCO DE BOGOTÁ, a través de su representante legal o quien haga sus veces que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la comunicación del presente fallo, conteste la petición que fuera radicada el pasado 3 de septiembre, de forma clara, concreta y de fondo, y la ponga en conocimiento efectivo del accionante.

De otra parte, se advierte que las peticiones encaminadas a que se ordene a la accionada aplicar el alivio financiero solicitado, eliminar todos intereses causados por la inaplicación del mismo, deben despacharse de forma desfavorable, comoquiera que, dicha discusión escapa de la órbita constitucional, pues se trata de un asunto meramente económico, amén que el despacho desconoce el estado actual de cuenta del libelista con la entidad bancaria accionada y por tanto el eventual alivio que debería aplicarse.

Así mismo, en cuanto a la petición encaminada a que se ordene a la accionada actualizar los datos en las centrales de riesgo, actualizar el estado de la solicitud de alivio en la página web de la entidad y rendir las explicaciones del cambio del plástico de la tarjeta de crédito, se advierte

<sup>1</sup> Sentencia T-146 de 2012, Corte Constitucional.



que las mismas deben ser denegadas, en razón al principio de subsidiariedad, toda vez que tales solicitudes deben elevarse ante la entidad financiera, por ser esta la competente para emitir pronunciamiento al respecto, amén que no existe prueba de la que se pueda inferir un perjuicio irremediable que haga necesaria la intervención urgente del juez constitucional.

Por último, en el evento de no ser apelada la presente decisión envíese para su eventual revisión ante la Honorable Corte Constitucional dentro del término de ley.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE FLORIDABLANCA, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

#### IV. RESUELVE

PRIMERO.- TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor ANDRÉS FABIÁN RUEDA GARCÍA, dentro de la acción de tutela con radicado 682764189006-2020-00295-00, interpuesta contra el BANCO DE BOGOTÁ, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente sentencia.

SEGUNDO.- ORDENAR al BANCO BOGOTÁ que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la comunicación del presente fallo, conteste la petición que fuera radicada el pasado 3 de septiembre de 2020, de forma clara, concreta y de fondo, conforme a los lineamientos expuestos en la parte motiva de este fallo y la ponga en conocimiento efectivo del accionante.

TERCERO.- NEGAR las pretensiones SEGUNDA, TERCERA, CUARTA, QUINTA Y SEXTA del escrito genitor, por las razones señaladas en la parte considerativa de la presente sentencia.

CUARTO- NOTIFICAR el presente fallo de acuerdo a lo previsto por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991, además, atendiendo cada una de las medidas tomadas con ocasión a estado de emergencia de salud pública decretada por el Gobierno Nacional.

QUINTO.- La presente decisión puede ser impugnada, en concordancia con el artículo 31, inciso primero del Decreto 2591 de 1991. De no ser recurrida esta decisión, remítase el asunto a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

  
LAURA PAOLA GARCÍA FONTECHA  
JUEZ