

## JUZGADO TERCERO PROMISCUO MUNICIPAL

Guamo Tolima, agosto diez (10) de dos mil veintiuno (2021).

Acción de Tutela Rad. 2021-00169-00

Accionante : JINNA PAOLA ARANDA GARZON

Accionado : SCOTIABANK COLPATRIA

Se procede a decidir de fondo la acción de tutela instaurada por la señora **Jinna Paola Aranda Garzón**, identificada con la cédula de ciudadanía número 65.557.555 del Guamo Tolima, contra Scotiabank Colpatria, identificado con el NIT. No. 860.034.594-1, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

### 1. ANTECEDENTES:

#### 1.1 La solicitud:

Mediante escrito allegado al correo electrónico del juzgado, la accionante narra los hechos que a continuación se sintetizan:

- a. Dice que, desde hace un tiempo adquirió una tarjeta Enertolima, la cual no le generaba cuota de manejo ni intereses.
- b. Informa que, la Empresa Enertolima, quien era la que le generaba los cobros de las cuotas de su tarjeta, fue vendida a Celsia, motivo por el cual el banco Scotiabank Colpatria, se comunicó con ella y le ofreció continuar con la mencionada tarjeta bajo las mismas condiciones de uso, como exoneración en el pago de la cuota de manejo cuando no hiciera uso de la misma y que a su vez los cobros de los créditos serían descontados directamente por Scotiabank Colpatria.
- c. Indica que, el día 11 de febrero de 2021, realizó el último pago de su obligación por valor de \$ 69.850.00, pero que desde el mes de abril le empezaron a llegar unas facturas donde le cobraban unos valores por cuota de manejo mensual de la tarjeta.
- d. Manifiesta que, el día 17 de abril del presente año, procedió a comunicarse con el Banco Scotiabank Colpatria a la línea 0382771616, la cual quedó registrada bajo PQR No. 8667606, mediante el cual dio a conocer su inconformidad relacionada con el cobro indebido de la cuota de manejo de su tarjeta crédito, que igualmente solicitó la cancelación de la misma, pero que desde la fecha, el banco accionado no ha dado respuesta a su PQR.

- e. Sostiene que, el día 23 de junio, se comunicó nuevamente con la línea antes indicada y le respondieron que la respuesta a su PQR había sido remitida a su correo electrónico, advirtiéndole que nunca lo recibió.
- f. Informa que el día 30 de junio, al comunicarse por el mismo medio, le leyeron su respuesta en la que le indicaban que el valor cobrado desde el mes de abril correspondía a cuotas de manejo de la tarjeta, sin darle ninguna solución.
- g. Expone que, el cobro que le hace la entidad bancaria la está perjudicando, por cuanto al no pagar lo que debe, le genera un reporte a la CIFIN y eso afectaría su vida crediticia.

Mediante la presente acción constitucional, solicita la tutela del derecho fundamental al habeas data y que, como consecuencia, se ordene a la entidad accionada, se corrija y elimine de manera inmediata el cobro indebido de dineros que le están efectuando sobre su tarjeta de crédito y que además, le cancelen la tarjeta de crédito.

Adjunta como pruebas documentales, sendas copias de los recibos de pago correspondientes a su tarjeta de crédito.

#### 1.2 Trámite procesal:

La tutela correspondió por reparto a este juzgado el día 27 de julio de 2021, despacho que, mediante providencia del día 28 del mismo mes y año, la admitió, dispuso la notificación a las partes, concedió a la entidad financiera accionada un término de tres (3) días para que se pronunciara sobre cada uno de los hechos y pretensiones materia de tutela y para que adjuntara o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer.

Mediante auto del 04 de agosto del presente año, se dispuso requerir a la entidad bancaria accionada con el fin de que en el término de dos (2) días, aclarara o complementara su respuesta en lo referente a la afirmación que hacía la accionante en el hecho número 6° del escrito de tutela, relativo a la solicitud de cancelación de la tarjeta crédito número 4010854159371368, teniendo en cuenta que, en la respuesta recibida se había guardado silencio al respecto e igualmente en esa misma providencia, se dispuso vincular a la Empresa Celsia Colombia S.A.S. E.P.S. para que se pronunciara respecto de los hechos y pretensiones materia de tutela en el término de dos (2) días.

### 1.3. De la contestación de la tutela.

#### 1.3.1. Scotiabank Colpatria.

Carmenza Edith Niño Acuña, fungiendo en calidad de representante legal de Scotiabank Colpatria S.A., calidad que fue demostrada mediante la prueba documental correspondiente, procedió a emitir respuesta a través de correo electrónico recibido en este juzgado el pasado 03 de agosto de 2021, en la forma que a continuación, se resume:

1. Informa que, la señora Jinna Aranda, está vinculada con Colpatria, mediante una tarjeta de crédito terminada en 1368, desembolsada el día 12 de diciembre de 2019, la cual a la fecha se encuentra vigente.

2. Sostiene que, contrario a lo afirmado por la tutelante, dentro de los términos dispuestos en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, el día 20 de mayo de 2021, le respondió la petición de forma clara, completa y de fondo, para lo cual transcribe dicha respuesta.

3. Indica que, la anterior respuesta, fue remitida desde el buzón [servicliente-defenso@colpatria.com](mailto:servicliente-defenso@colpatria.com) al correo electrónico [maripaola45@yahoo.es](mailto:maripaola45@yahoo.es), indicado en su petición.

4. Expone que, la misma respuesta fue reenviada el día 03 de agosto de 2021, desde su buzón institucional [btutelas@scotiabankcolpatria.com](mailto:btutelas@scotiabankcolpatria.com), de lo cual anexa copia de los pantallazos con las constancias de entrega de los correspondientes mensajes de datos.

5. Respecto a la presunta vulneración del derecho fundamental al habeas data, manifiesta que de acuerdo al documento denominado **Acuse de recibo de tarjeta y Conocimiento de producto de tarjeta de crédito**, el cual fue aportado conforme a folios 54 y 55 del expediente digital, particularmente en el numeral 3°, se informaba lo referente a la cuota de manejo y que conforme al primer ítem de dicho numeral, no existe ningún tipo de exoneración frente a la cuota de manejo, que en el segundo, se informa que su cobro se realizaría de manera mensual a partir de la primera facturación, advirtiendo que dicho documento fue firmado por la accionante certificando conocer las condiciones allí incorporadas. Igualmente indica, que en el documento igualmente firmado por la accionante obrante al folio 56 del expediente digital, se indica el valor de la cuota de manejo y los seguros.

Solicita que, con base en los anteriores argumentos y documentos, se deniegue el amparo solicitado, por cuanto, tal como fue demostrado, Scotiabank Colpatria, ha venido realizando los cobros que previamente fueron acordados con la accionante, que por ende, no existe vulneración al derecho fundamental de petición.

Adjunta como prueba documental, los relacionados con la representación legal, la comunicación de fecha 21 de mayo y 18 de junio de 2021, la solicitud de crédito, el acuse de recibo de la tarjeta de crédito y conocimiento del producto y las condiciones de cobro y comisiones.

Finalmente, frente al requerimiento efectuado por el Juzgado en auto de pasado 04 de agosto de 2021, la entidad bancaria accionada se pronunció vía electrónica el pasado 09 de agosto de 2021, en la que adjunta respuesta emitida en esa misma fecha a la tutelante Jinna Paola Aranda Garzón e igualmente aporta el audio de la llamada mediante la cual se entregó el producto.

### 1.3.2. Celsia Colombia S.A. E.S.P.

Mediante escrito recibido vía correo electrónico el día 06 de agosto del presente año, la Dra. Leydi Tatiana Naranjo Mesa, en su calidad de apoderada judicial de Celsia Colombia S.A. E.S.P., calidad que fue demostrada mediante la prueba documental correspondiente, solicitó la declaratoria de improcedencia de la pretensión de tutela por falta de legitimación por pasiva, argumentando que la señora Jinna Paola Aranda Garzón, no ha presentado reclamación alguna ante Celsia por ser un tema relacionado con bienes y servicios prestados por Scotiabank Colpatría.

Solicita desvincular a Celsia Colombia S.A. E.S.P. del trámite de la presente acción de tutela, por cuanto no ha vulnerado derechos fundamentales a la accionante.

## 2. CONSIDERACIONES:

El objetivo fundamental de la acción de tutela, como mecanismo excepcional con procedimiento preferente y sumario, es la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en aquellos casos en que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que establece la Constitución y la ley, y su eficacia se manifiesta en la posibilidad que tiene el juez constitucional, si encuentra probada la vulneración o amenaza alegada, de impartir una orden encaminada a la defensa actual e inminente del derecho en disputa.

Igualmente es importante aclarar que al tornarse la acción de tutela como un mecanismo residual y/o subsidiario para la protección de derechos eminentemente fundamentales (no actúa frente a otra clase de derechos), opera en los casos en que el afectado no disponga

por los medios ordinarios de otro mecanismo de defensa judicial, excepto cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable o cuando los mecanismos ordinarios existentes no sean suficientemente idóneos y eficaces para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados o amenazados, situaciones éstas, que deben ser probadas por el afectado.

### 2.1. Legitimación por activa.

El Artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela puede ser ejercida directamente por la persona que considere vulnerados sus garantías o a través de su representante. De igual forma, indica que es posible agenciar derechos ajenos cuando su titular no esté en condiciones de promover su propia defensa.

En el caso objeto de atención del despacho, la señora Jinna Paola Aranda Garzón, actúa en forma directa en defensa de sus derechos fundamentales presuntamente conculcados, de donde se colige que se encuentra legitimada en la causa para instaurar la presente acción de amparo.

### 2.2. Legitimación por pasiva.

Las entidades particulares accionadas están encargadas de la prestación de servicios públicos domiciliarios y bancarios, en consecuencia, son susceptibles de ser demandados en sede de tutela, y en efecto, la acción procede en contra de los mismos.

### 2.3. Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 1° del Decreto 333 del 06 de abril de 2021, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, mediante el cual se modificaron los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015 – Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, mediante la cual se establecieron las reglas de reparto de la acción de tutela, este despacho resulta competente.

### 2.4. Inmediatez.

El Artículo 86 de la Constitución Política señala que el objeto de la acción de tutela es la *protección inmediata* de los

derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que éstos se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los términos establecidos por la ley. Así pues, el mecanismo de amparo pretende atender afectaciones que de manera urgente necesiten la intervención del Juez Constitucional.

En el presente caso, la petición a que alude la accionante data del pasado 07 de abril de 2021, constatándose que la situación es actual y en consecuencia, es notorio que en el presente caso se cumple con tal requisito.

## 2.5. El Derecho de petición:

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia prevé que toda persona tendrá 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.

El artículo 1º de la reciente Ley 1755 de junio 30 de 2015, que sustituyó todo el título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), entre ellos el artículo 13, preceptúa:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá 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.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

Así mismo, el artículo 1º de la mencionada Ley 1755 de 2015 que sustituyó todo el título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), entre ellos el artículo 14, preceptúa:

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** 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 la ley 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”.

Ahora bien, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica con motivo de la pandemia del COVID 19, en su artículo 5º amplió los términos para atender las peticiones de que trata el artículo 14 antes transcrito, en el sentido de que toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción y que las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

De otra parte, la Jurisprudencia Constitucional ha establecido las características que debe tener el derecho de petición y dentro de ellas ha señalado los requisitos de la respuesta, como son: 1. La oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, dejando por sentado que si no cumple con tales requisitos se incurrirá en vulneración del derecho fundamental de petición.

En el caso objeto de estudio, se tiene que, la señora Jinna Paola Aranda Garzón, radicó vía telefónica una petición ante el Banco Scotiabank Colpatria, pues así se puede deducir tanto de la afirmación realizada por la tutelante como la del banco accionado, constatando que dicha petición fue resuelta el pasado jueves 20 de mayo de 2021 a la hora de las 5:01 P.M., a través del correo electrónico [maripaola45@yahoo.es](mailto:maripaola45@yahoo.es), conforme al documento obrante a folios 48, 49 y 50 del expediente digital.

Igualmente, se observa que durante el transcurso de la presente acción de tutela se reenvió respuesta el día 03 de agosto de 2021 al mismo correo electrónico, tal como se evidencia en la constancia de entrega electrónica obrante al folio 51 del mismo expediente.

Finalmente, se advierte que en vista del requerimiento efectuado por el juzgado mediante auto de fecha 04 de agosto de 2021, el banco Scotiabank Colpatria, emitió nueva respuesta a la tutelante el pasado 09 de agosto,

Es preciso recordar que el derecho fundamental de petición, debe reunir los siguientes elementos:

**“1. La posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.**

**2. La obtención de una respuesta que tenga las siguientes características:**

(i) Que sea oportuna;

(ii) Que resuelva de fondo, en forma clara y precisa lo solicitado; lo cual supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, sin evasivas respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados.

(iii) Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario.

**3. La respuesta es independiente del hecho de si es favorable o no, pues no necesariamente dar una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido.**

El Banco Scotiabank Colpatria, al momento de responder la presente acción de tutela, manifiesta y prueba que los días 20 de mayo, 03 y 09 de agosto, emitió respuesta a la accionante por medio electrónico de su petición radicada vía telefónica.

Ahora bien, respecto al contenido de la respuesta ofrecida a la accionante por parte de la entidad bancaria accionada, puede advertir el despacho que la misma no se puede considerar evasiva, simplemente formal o aparente o que desoriente a la peticionaria, además la respuesta fue puesta en conocimiento por medio del correo electrónico indicando por la tutelante en su escrito de tutela, según las constancias antes mencionadas. En la respuesta se le indicó cual era el procedimiento para cancelar la tarjeta de crédito, se le explicaron las razones por las cuales se le está cobrando la cuota de manejo sobre dicha tarjeta, advirtiéndole que dicha obligación de pago de la cuota de manejo emana de los documentos que firmó ante la entidad bancaria al momento de recibir dicho producto, denominados **Acuse de recibo de tarjeta y conocimiento del producto de tarjeta de crédito, la solicitud de crédito y las condiciones de cobro y comisiones**, documentos que fueron remitidos por la entidad bancaria con la respuesta de la presente acción de tutela y que igualmente le fueron enviados a la accionante en respuesta emitida el pasado 09 de agosto, de otra parte, conforme a la prueba del audio de la llamada mediante la cual se entregó la tarjeta de crédito a la tutelante, se puede advertir que la señora Jinna Paola, fue debidamente informada que su tarjeta Visa, tan solo tenía seis meses de exoneración de cobro de cuota de manejo.

Finalmente, es importante dejar por sentado lo siguiente:

La Corte Constitucional, ha establecido unos presupuestos básicos para que proceda la acción de tutela como mecanismo excepcional, entre ellos, tenemos: <sup>1</sup>

a. La acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

b. De lo anterior se desprende que la acción de tutela tiene un carácter residual o subsidiario para proteger derechos fundamentales y que cuando existen mecanismos judiciales ordinarios que aseguren su protección, la acción no procede.

c. La tutela procede a pesar de existir otros mecanismos de defensa judicial, solo cuando estos no son lo suficientemente idóneos para otorgar un amparo integral o no son lo adecuadamente expeditos para evitar la ocurrencia de un *perjuicio irremediable*.

En el presente caso la tutelante pretende mediante el presente mecanismo de amparo, que el juzgado ordene al banco accionado, la exoneración del pago de una cuota de manejo sobre una tarjeta de crédito, petición totalmente improcedente en éste escenario debido a las características que reviste la presente acción constitucional enunciadas con anterioridad, amén de que la misma tutelante se obligo con el banco a través de documentos a pagar dichos valores.

En ese orden de ideas, el despacho no tutelaré el derecho de petición deprecado por la accionante, advirtiendo que, estudiado el derecho fundamental de petición, no encuentra éste despacho trasgresión a otro derecho de la misma índole.

En mérito de lo anteriormente considerado el Juzgado Tercero Promiscuo Municipal del Guamo Tolima, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

#### RESUELVE:

**1. NO TUTELAR** los derechos fundamentales, invocados por la accionante **Jenni Paola Aranda Garzón** conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

**2. NOTIFICAR** la presente decisión por medio electrónico a las partes atendiendo a lo establecido en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, enterándolos que contra la misma procede impugnación.

---

<sup>1</sup> C. Const., Sent. T-169, Abr. 11/16. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez

**3.** Si la presente decisión no fuere impugnada, una vez ejecutoriada, remítase la actuación a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión de conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 y en la forma y términos dispuestos en el Acuerdo PCSJA20-11594 del 13 de julio del año en curso, expedido por la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.

MARGARITA DEVIA GUTIERREZ  
Juez.