



San Gil, siete (07) de diciembre de dos mil veintidós (2022)  
Sentencia No. 054 Radicado 2022-00061-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibídem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por el señor HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91.073.855 expedida en San Gil- (S), en contra del BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ.

## I. ANTECEDENTES

El precitado ciudadano promovió acción de tutela en nombre propio en contra del BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición, con base en los siguientes,

## II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Afirma el inicialista, que el día 26 de agosto de 2022, vía correo electrónico, presentó Derecho de Petición ante la entidad bancaria accionada, en la cual solicitó lo siguiente:

*“□ Se me informe las condiciones del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION, tasas, el papel que juega el Fondo Nacional de Garantías. □ Se me entregue la relación de pagos que se han hecho (extracto general del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION). □ Se me informe cómo han sido aplicados cada uno de los pagos. □ Se me aclare a qué obedece que no se haya respetado el monto y número de las cuotas pactadas. □ Se me aclare a qué obedece que para la cuota 36 del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION aparezca que aun adeudo la suma de \$10'392.474.01 manera clara y sin lugar a equívocos. □ Se me aclare o especifique a qué obedece que aun adeudo la suma de \$10'223.200.11=, cuando solo adeudo la última cuota del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION. □ Se me aclare o especifique las inconsistencias que aparecen en el extracto bancario del mes de julio de 2022, donde refleja que adeudo por capital \$7.934.000= y la cancelación total de la obligación \$10'223.200.11=...es decir no se determina a que obedece el cobro de la suma de \$2'289.200,11.”.*

Manifiesta que la entidad financiera mediante oficio N° 1-0787581577 de 17 de septiembre de 2020, emitió una respuesta a lo pretendido; sin embargo, en su sentir no se efectuó de fondo, motivo por el cual el 26 de septiembre hogaño, presentó recurso de reposición y en subsidio apelación, obteniendo un nuevo pronunciamiento el 16 de noviembre del presente año pero que aún considera evasivo.

Por los hechos anteriormente expuestos, acudió ante el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, sin que este le hubiere dado respuesta de fondo a lo solicitado.

Como pruebas de lo afirmado anexó los siguientes documentos en formato digital:

- Copia Derecho de Petición de fecha 26 de agosto de 2022.
- Copia remisión Derecho de petición al correo electrónico [cempresarial@davivienda.com](mailto:cempresarial@davivienda.com), del 26 de agosto de 2022.
- Copia Respuesta del Defensor Financiero a la queja N° 39-1939 de fecha 21 septiembre de 2022.



- Copia respuesta de fecha 15 de septiembre de 2022, de Davivienda a Derecho de Petición.
- Copia recursos de fecha 26 de septiembre de 2022, dirigido a Davivienda y al Defensor Financiero.
- Copia remisión recursos al correo electrónico [compresarial@davivienda.com](mailto:compresarial@davivienda.com), del 26 de septiembre de 2022.
- Escrito de Davivienda de Solicitud en Trámite de fecha 27 de septiembre de 2022.
- Escrito de Davivienda de Derecho de petición en Trámite de fecha 08 de agosto de 2022.
- Copia respuesta de fecha 19 de noviembre de 2022, al Derecho de Petición por Davivienda.
- Copia Respuesta del Defensor Financiero a la queja N° 39-2906 de fecha 15 de noviembre de 2022.

### III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por el accionante es que se ampare su Derecho Fundamental de Petición, y que, en consecuencia, se ordene a las accionadas que emitan una respuesta de fondo a las peticiones (i) de fecha 26 de agosto de 2022 con radicado N° 1-30787581577 y (ii) al recurso de fecha 26 de septiembre hogaño, radicado N° 1-31374338044.

### IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Recibida por reparto virtual, a través de acta N° 4264 del 28 de noviembre de 2022, este Despacho mediante auto del mismo día, mes y año, admitió la acción de tutela y ordenó correr traslado de la demanda a los accionados, en aras de indagar los motivos por los cuales presuntamente no se ha dado respuesta de fondo a los Derechos de Petición del 26 de agosto y 26 de septiembre de 2022. Igualmente, para que se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela, y presentara las pruebas que considerara pertinentes para ejercer su derecho constitucional de defensa y contradicción. Asimismo, se ordenó vincular al Superintendente Financiero de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, o quien haga sus veces.

### V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LA ENTIDAD ACCIONADA

#### BANCO DAVIVIENDA

A través de correo electrónico del 01 de diciembre de 2022, ADRIANA SOFIA MOLINA LEYVA, Representante Legal para efectos Judiciales de la entidad bancaria, informa que, a pesar que el demandante considere que las respuestas ofrecidas a sus peticiones no son favorables, las mismas si se emitieron, razón por la cual se presenta el fenómeno jurídico de carencia actual del objeto por hecho superado.

Como pruebas allega copia de los siguientes documentos:

- Copia de respuesta Derecho de Petición, Aclaración de Crédito N° 1-31374338044 de 16 de noviembre de 2022.
- Copia Derecho de Petición de fecha 26 de agosto de 2022, recibido en la Oficina San Gil.
- Extracto de Crédito No. 7104048800069154, pagarse antes Agosto 29 de 2022.
- Copia proceso ante el Juzgado Segundo Civil del Circuito de San Gil –Santander.
- Copia respuesta Derecho de Petición de fecha 15 de septiembre de 2022.
- Copia Respuesta de fecha 17 de septiembre de 2022.



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por vía correo electrónico recibido el 01 de diciembre de 2021, Erik Rene Sáenz Galeano, Funcionario del Grupo de lo Contencioso Administrativo en la entidad, señaló que el demandante efectuó a través de la herramienta “SMARTSUPERVISION” las siguientes reclamaciones:

1391-31418197120	Helver Fernando Sanchez Suarez	Banco Davivienda	29/09/2022 08:41 AM	● Cerrada
1391-31374338044	Helver Fernando Sanchez Suarez	Banco Davivienda	27/09/2022 06:58 AM	● Cerrada
1391-30914151320	Helver Fernando Sanchez Suarez	Banco Davivienda	02/09/2022 12:42 PM	● Cerrada

Refiere que, si el consumidor financiero no se encuentra satisfecho con la respuesta o considera que la entidad involucrada en la queja debe aclarar o adicionar su respuesta, cuenta con la posibilidad de ejercer el derecho de contradicción a fin de exponer sus argumentos respecto de las explicaciones otorgadas por la vigilada, para lo cual podrá acudir directamente ante la institución bancaria, ante el Defensor del Consumidor Financiero de esta o a la Superintendencia Financiera, para lo cual podrá adjuntar los documentos que considere pertinentes como sustento de la inconformidad; y adicionalmente, puede ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia.

Para el anterior efecto, debe tener en cuenta que para que sea admitida la demanda, es indispensable anexar la respuesta o copia del reclamo presentado ante la entidad vigilada. La acción de protección, puede ejercerla hasta el año siguiente a la cancelación del producto. De cualquier manera, puede acudir a la justicia ordinaria.

Manifiesta que, la entidad se ciñe a lo dispuesto en la “Circular Básica Jurídica que a través del Artículo 8.1 de la Parte 1, Título IV, capítulo II en el cual se estableció que la SFC tramitará las quejas o reclamaciones que se formulen contra las entidades sobre las cuales ejerce vigilancia y control. La SFC podrá revisar la actuación de cualquier entidad vigilada ante la cual se haya presentado una queja o reclamo para verificar si la misma fue identificada, atendida y resuelta de manera eficiente y oportuna.”; y que en ejercicio de sus funciones de seguimiento y supervisión, verifica que la respuesta que suministre la entidad vigilada sea transparente, clara, suficiente, oportuna, de fondo y que atienda todos los puntos planteados por el consumidor financiero; en consecuencia que no es posible, en sede administrativa de queja, solicitar o requerir que la entidad vigilada resuelva en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor financiero, para este, caso la de ordenar el retiro ante las centrales de riesgo, bajo el argumento propuesto por el accionante, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio financiero.

Señala, que la Entidad tiene funciones de supervisión para actuar sobre los mecanismos de atención y resolución de quejas de las entidades vigiladas, a fin de que estos sean idóneos y generen respuestas claras, oportunas y completas e impactando no únicamente a los consumidores que se quejaron ante la Entidad sino a través de todas las instancias y canales de servicios dispuestos por las vigiladas para la atención de las inconformidades que presentan los consumidores financieros de manera general; precisando que, mediante el trámite de una queja o reclamo, la Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces de la república; destacando que, si el consumidor financiero lo considera, puede acudir ante la Delegatura para funciones Jurisdiccionales de la SFC a fin de ejercer la



acción de Protección al Consumidor Financiero consagrada en el artículo 57 y siguientes de la ley 1480 de 2011.

Concluye que: *“i) quien debe atender y dar respuesta a las reclamaciones son las entidades vigiladas, bajo el principio de responsabilidad establecido en la ley y como se informó previamente, por cuanto ellas tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero; ii) Es función de la SFC en desarrollo de las labores de supervisión verificar que las respuestas que suministren las entidades vigiladas sean transparentes, claras, suficientes, oportunas y atiendan los puntos planteados por los consumidores financieros en desarrollo de las funciones de supervisión, independientemente de la favorabilidad o no de la respuesta hacia el quejoso o reclamante. iii) El impacto de las funciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el bienestar de los consumidores financieros, se amplifica al ejercer sus funciones de supervisión respecto de la posible afectación de sus derechos, así como sobre la efectividad de los mecanismos de atención y resolución de quejas dispuestos por las vigiladas.*

Finaliza su intervención manifestando que, en el presente caso, es claro que existe un hecho superado por cuanto la Entidad impartió el trámite correspondiente a la solicitud elevada por el accionante Helver Fernando Sánchez Suarez, inclusive desde antes de la presentación de esta acción de tutela, por lo cual, solicita la desvinculación del amparo constitucional pretendido.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ.

A pesar de haber sido notificado a través del oficio N° 0791 del 28 de noviembre de 2022, enviado vía E-mail, a los correos electrónicos [“contacto@pqabogados.com”](mailto:contacto@pqabogados.com) y [“defensordelcliente@davienda.com”](mailto:defensordelcliente@davienda.com) y del cual consta que fue entregado satisfactoriamente en la misma data, hasta el momento no efectuó pronunciamiento alguno a los requerimientos del Despacho.

## CONSIDERACIONES

### A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con



otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

*“(…) En otros términos, 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, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).*

## B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

## C. LEGITIMACION DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El presente libelo fue interpuesto por el señor HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91.073.855 expedida en San Gil-(S), quien considera vulnerado su Derecho Fundamental de Petición por parte de la entidad bancaria y el Defensor del Consumidor Financiero Dr. José Guillermo Peña González, respectivamente, por lo que se encuentra acreditado el requisito de legitimación en la causa por activa.

De igual manera, el Banco Davivienda y el Defensor del Consumidor Financiero Dr. José Guillermo Peña González, está legitimada por pasiva en la medida en que se les atribuye la supuesta vulneración del Derecho Fundamental de Petición del accionante. Con el ánimo de integrar debidamente el contradictorio y recaudar mayores elementos de juicio se hizo la vinculación del Superintendente Financiero de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, de lo que emana la legitimación en el presente asunto.

## D. PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde al Despacho determinar si el BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, vulneraron el derecho fundamental de petición que es titular el señor HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ, al no emitir presuntamente las respuestas de fondo a las solicitudes presentadas el 26 de agosto y 26 de septiembre de 2022 respectivamente; y si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para tal fin.



## E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

### DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional<sup>1</sup>; veamos:

#### ***“El derecho de petición y sus elementos estructurales***

*14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos<sup>2</sup> y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho<sup>3</sup>. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.*

*Según abundante jurisprudencia de este Tribunal<sup>4</sup>, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.*

*Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011<sup>5</sup> y C-951 de 2014<sup>6</sup>, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:*

<sup>1</sup> Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

<sup>2</sup> En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos textos normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 de la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

<sup>3</sup> Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2º. Constitución Política).”

<sup>4</sup> Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

<sup>5</sup> M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexecutable de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

<sup>6</sup> M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.



(i) La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general<sup>7</sup>, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno<sup>8</sup>. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela<sup>9</sup>.

(ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte<sup>10</sup>, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”<sup>11</sup>.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004<sup>12</sup> indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La **notificación de la decisión** atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición<sup>13</sup>. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó

<sup>7</sup> Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

<sup>8</sup> Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

<sup>9</sup> Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T-377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T-467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

<sup>10</sup> Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<sup>11</sup> Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

<sup>12</sup> Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.

<sup>13</sup> Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.



*al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”<sup>14</sup>.*

## VI. CASO EN CONCRETO

El señor HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91.073.855 expedida en San Gil-(S), acciona en contra del BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición.

Afirma el libelista, que el día 26 de agosto de 2022, vía correo electrónico, presentó Derecho de Petición ante la entidad bancaria accionada, en la cual solicitó: “ Se me informe las condiciones del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION, tasas, el papel que juega el Fondo Nacional de Garantías.  Se me entregue la relación de pagos que se han hecho (extracto general del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION).  Se me informe cómo han sido aplicados cada uno de los pagos.  Se me aclare a qué obedece que no se haya respetado el monto y número de las cuotas pactadas.  Se me aclare a qué obedece que para la cuota 36 del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION aparezca que aun adeudo la suma de \$10'392.474.01 manera clara y sin lugar a equívocos.  Se me aclare o especifique a qué obedece que aun adeudo la suma de \$10'223.200.11=, cuando solo adeudo la última cuota del crédito PYME 7104048800069154 DE LIBRE INVERSION.  Se me aclare o especifique las inconsistencias que aparecen en el extracto bancario del mes de julio de 2022, donde refleja que adeudo por capital \$7.934.000= y la cancelación total de la obligación \$10'223.200.11=...es decir no se determina a que obedece el cobro de la suma de \$2'289.200,11.”. Dándose, respuesta mediante oficio N° 1-0787581577 de 17 de septiembre de 2020, dio respuesta parcial a lo solicitado, evadiendo dar una respuesta de fondo, por lo cual el 26 de septiembre hogaño, presentó recurso de reposición y subsidiariamente apelación, vía correo electrónico, correspondiéndole el radicado N°1-31374338044, recibiendo respuesta al mismo el 16 de noviembre de la presente anualidad, contestación evasiva a lo solicitado.

Por los hechos anteriormente expuestos, acudió ante el accionado DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, sin que este le hubiere dado respuesta de fondo a lo solicitado

En respuesta, la entidad accionada BANCO DAVIVIENDA, manifestó que al demandante se le emitieron las respectivas respuestas de fondo a las peticiones que presentó, sin que ello implique que las mismas deban ser favorables a lo solicitado, circunstancia que permite inferir que los motivos que originaron la presente acción han sido atendidos, por tanto, solicita desestimar lo pretendido por carencia actual del objeto por hecho superado.

## EN RELACIÓN CON EL DERECHO DE PETICIÓN

Lo primero que constata este Despacho Judicial, de cara a lo anterior, es que la situación que dio origen a la reclamación constitucional en torno al Derecho de Petición ya está superada. Por tanto, la inmediata y eficaz protección de los derechos fundamentales, como objetivos de la acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, carece de actualidad y pierde su razón de ser; veamos:

Para desatar el presente asunto, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en 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

<sup>14</sup> Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las 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.”*

En ese orden de ideas, lo primero que concluye este Despacho Judicial, es que la situación que dio origen a la reclamación constitucional en torno al Derecho de Petición elevado el pasado 26 de agosto de 2022, no constituyen vulneración o siquiera amenaza del Derecho Fundamental de Petición del Accionante, por cuanto el BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, en efecto atendieron el petitum del libelista, mediante escritos del 15 y 21 de septiembre hogaño, que fue contestada de fondo, en forma precisa y congruente, misivas en la que se le comunica de una manera clara, precisa y detallada, la decisión respecto de su solicitud, en los siguientes términos:

-Respuesta Banco Davivienda:

*“ 1. El uso crediexpress No.0710\*\*\*\*9154 se desembolsó el día 27 de agosto del año 2019, por un valor de \$38.419.341,00, a un plazo de 36 meses, con una tasa de interés variable del 18,93%.*

*Es importante que tenga presente las siguientes condiciones:*

- Este crédito cuenta con una comisión anual anticipada, lo que significa que el cliente pagará una única vez la comisión y no se generará cobro por la renovación, es decir para un crédito de 24 meses, pagará la comisión equivalente a ese plazo al inicio del crédito y en la vida del crédito no se generarán más cargos*
- Este crédito puede ir desde 12 hasta 36 meses (plazos adicionales deben ser aprobados por crédito)*
- No se puede realizar a un plazo menor de 12 meses.*
- El monto máximo del crédito es 4.400 millones*
- Este crédito se debe utilizar como capital de trabajo*
- Se debe realizar la solicitud de reserva anticipada.*

*2. Adjunto a esta comunicación encontrará el histórico de pagos de su crédito, donde podrá verificar al detalle los cargos realizados por los diferentes conceptos, así mismo, encontrará la forma en que fueron aplicados sus abonos, una vez realizado el análisis de esta información, se evidencia que su obligación está siendo liquidada correctamente, de acuerdo al comportamiento de pago.*

*3. En el histórico de pagos entregado podrá ver el detalle de la liquidación de cada uno de los pagos realizados en su obligación financiera.*

*4. Es de tener presente que a la fecha las condiciones inicialmente pactadas se han liquidado de manera correcta y se han cumplido de manera correcta.*

*5. Evidenciamos que presentaba pactada una cuota extraordinaria para facturar en el mes de agosto del año 2022 por un valor de \$5.336.019,55, razón por la cual para la facturación del mes mencionado se liquidó el pago por un mayor valor.*



6. En virtud con lo expuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, en las circulares externas 007, 008 y 014 de marzo 2020; a su crédito se aplicó los siguientes alivios financieros “prórrogas” otorgados por el Banco por la contingencia del año 2020:

A la fecha su crédito presenta un total de 6 prórrogas para los siguientes periodos:

Fecha de aplicación	Movimiento aplicación	Valor
2020/10/28	Traslado prórroga cuotas	\$558.595,29
2020/10/02	Traslado prórroga cuotas	\$3.185.652,69
2020/08/04	Traslado prórroga cuotas	\$1.392.230,94
2020/06/30	Traslado prórroga cuotas	\$1.403.818,90
2020/05/27	Traslado prórroga cuotas	\$1.413.460,32
2020/05/06	Traslado prórroga cuotas	\$2.605.592,06

Ahora bien, le recordamos que nuestro beneficio de prórroga consistía en trasladar los intereses corrientes y seguros causados a la última cuota del crédito, esto con el fin de evitar algún tipo de capitalización. Es de aclarar que, estos cambios no tendrán efecto en centrales de riesgo ni en su comportamiento crediticio y puede realizar sus pagos con normalidad a través de nuestros canales virtuales.

Los alivios financieros se aplicaron toda vez, que no evidenciamos pago alguno para estas facturaciones, tenga en cuenta que este movimiento se aplicaba en su obligación de manera automática conforme está presentaba de 1 a 5 días en mora, por lo tanto anexamos el histórico de pagos para su respectiva validación

Por lo anteriormente mencionado a la fecha presenta una deuda total por valor de \$10.591.183,26 la cual podemos ver liquidada de la siguiente manera:

Descripción	Valor
Valor de capital	\$8.770.219,66
Valor intereses corrientes	\$128.815,20
Valor intereses de mora	\$101.927,60
Valor seguros adeudados	\$23.862,00
Valor comisión fondos	\$87.276,13
Valores pendientes por facturar	\$1.479.082,67
<b>Deuda Total</b>	<b>\$10.591.183,26</b>

7. Como le mencionamos anteriormente la deuda que presenta a la fecha corresponde a la facturación del mes de Agosto y Septiembre que se encuentra pendiente de pago, esto por motivo de la cuota extraordinaria pactada y los alivios financieros aplicados.

Sin embargo para su correspondiente validación adjuntamos las garantías de la obligación generadas al momento de la solicitud del crédito.”

-Respuesta Defensor del Consumidor Financiero Dr. José Guillermo Peña González.

**“5. Consideraciones del Defensor del Consumidor Financiero:**

Después de analizar la solicitud interpuesta por el Consumidor Financiero y estudiar la respuesta emitida por la Entidad Vigilada, así como los documentos allegados por las partes, esta Defensoría procede a realizar las siguientes consideraciones:

Frente a la inconformidad del Consumidor, se debe indicar que el saldo total de su crédito de libre inversión se encuentra distribuido de la siguiente forma:

CONCEPTO	VALOR
Saldo capital al 2022/08/22 reflejado en el histórico de pagos	\$ 8.769.854,86
Interés corriente prorrogado por la aplicación del alivio financiero a causa del Covid-19	\$ 1.413.438,49
Seguros prorrogados por la aplicación del alivio financiero a causa del Covid-19	\$ 59.245,00
Interés mora prorrogados por la aplicación del alivio financiero a causa del Covid-19	\$ 6.399,18
Interés corriente del 2022/07/27 al 2022/09/13	\$ 126.371,35
Seguro del 2022/07/27 y 2022/08/27	\$ 23.862,00
Comisión FNG del 2022/07/27 y 2022/08/27	\$ 87.276,13
Interés de mora al 2022/09/13	\$ 86.638,46
<b>Saldo al 2022/09/13</b>	<b>\$ 10.573.085,47</b>



Ahora bien, después de haber adelantado una revisión de las condiciones aplicadas al producto, esta Defensoría evidenció que el aumento en el saldo del capital corresponde al alivio financiero aplicado en virtud de la pandemia ocasionada por el COVID-19, en la medida en que los meses de mayo, junio, agosto y octubre de 2020 no se hicieron exigibles las cuotas de su crédito de libre inversión.

Así las cosas, los intereses y seguros causados se trasladaron al final del plazo del crédito, tal como se puede evidenciar en los siguientes soportes:

TRANSACCION	FECHA APLICACION	CAPITAL	INTERES CORRIENTE	INTERES MORA	SEGUROS	COMISION	TOTAL
PRORROGA CUOTAS	2020/05/06	\$ 2.134.407,82	\$ 450.134,06	\$ 6.399,18	\$ 14.651,00		\$ 2.605.592,06
PRORROGA CUOTAS	2020/05/27	\$ 1.067.203,91	\$ 331.534,41		\$ 14.722,00		\$ 1.413.460,32
PRORROGA CUOTAS	2020/06/30	\$ 1.067.203,91	\$ 321.751,99		\$ 14.863,00		\$ 1.403.818,90
PRORROGA CUOTAS	2020/08/04	\$ 1.067.203,91	\$ 310.018,03		\$ 15.009,00		\$ 1.392.230,94
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.336.019,55</b>	<b>\$ 1.413.438,49</b>	<b>\$ 6.399,18</b>	<b>\$ 59.245,00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 6.815.102,22</b>
<b>TOTAL INTERES CORRIENTE, INTERES MORA Y SEGUROS PRORROGADOS</b>							<b>\$ 1.479.082,67</b>

TRANSACCION	FECHA APLICACION	CAPITAL	INTERES CORRIENTE	INTERES MORA	SEGUROS	COMISION	TOTAL
PRORROGA CUOTAS	2020/10/02	\$ 2.134.407,82	\$ 570.178,61	\$ 3.529,90	\$ 30.432,00	\$ 447.104,36	\$ 3.185.652,69
PRORROGA CUOTAS	2020/10/28	\$ 554.700,59	\$ 3.529,90	\$ 364,80	\$ -		\$ 558.595,29
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 2.689.108,41</b>	<b>\$ 573.708,51</b>	<b>\$ 3.894,70</b>	<b>\$ 30.432,00</b>	<b>\$ 447.104,36</b>	<b>\$ 3.744.247,98</b>

Concepto	Valor
Sumatoria capital prorrogado mayo, junio, agosto 2020	\$ 5.336.019,55
Capital facturado correspondiente a la cuota agosto 2022	\$ 1.145.000,00
Interés corriente del periodo	\$ 112.587,23
Seguros del 2022/07/27	\$ 12.526,00
Comision FNG del 2022/07/27	\$ 23.155,25
<b>Total cuota con vencimiento 2022/08/27</b>	<b>\$ 6.629.288,03</b>

En ese orden de ideas, esta Defensoría pudo evidenciar que la sumatoria del capital prorrogado en mayo, junio, agosto y octubre de 2020 se trasladó de manera automática al final del plazo de su crédito y por ende, se generó un aumento en el valor de la cuota.

## 6. Decisión

Antes de proceder a tomar una decisión en el presente caso, se considera oportuno precisar que el Defensor del Consumidor Financiero es un ente externo a la Entidad Vigilada, el cual debe pronunciarse respecto de los asuntos sometidos a su consideración en derecho y con base en el estudio y análisis de las pruebas que obren en el expediente, así como en las normas aplicables y los contratos vigentes entre las partes.

Con fundamento en las consideraciones referidas en el numeral 5 de esta comunicación, se concluye que no se encuentran irregularidades por cuenta de la Entidad.

Habiéndose tomado una decisión, se da por terminado el trámite de la queja interpuesta por el Consumidor Financiero.

La presente decisión no obliga a las partes referidas en el numeral 2 del presente escrito y, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. En especial, se pone de manifiesto que el Consumidor Financiero y la Entidad Vigilada, además de la posibilidad de recurrir a la jurisdicción ordinaria para resolver sus diferencias, tienen a su alcance, entre otros, mecanismos de solución de conflictos como la conciliación, e incluso proceder a interponer demandas ante la Delegatura Jurisdiccional de la Superintendencia Financiera de Colombia. El trámite de demanda ante la Superintendencia Financiera, es especializado y gratuito.”

En cuanto al escrito presentado el pasado 26 de agosto de 2022, en el cual el accionante, pretendía: “PRIMERA: se declare procedente mi reclamación. SEGUNDA: se dé cumplimiento a las condiciones del crédito en cuanto al número de cuotas (36) iguales, sin el llamado monto extraordinario. TERCERA: Que dadas las circunstancias sobrevivientes, irresistibles y absolutamente imprevisibles de la emergencia del COVID, y la difícil situación económica por la que atravieso, se determine que el restante de mi deuda se cubra conforme lo he hecho mes a mes hasta completar las 36 cuotas y no acumularla a la última cuota como en la actualidad se pretende llevar a cabo.”; advirtiéndose, que igualmente no constituye vulneración o siquiera amenaza del Derecho Fundamental de



Petición del Accionante, por cuanto las accionadas, en efecto dieron respuesta a la solicitud del actor, mediante escritos del 15 y 16 de noviembre hogaño, contestando de fondo, en forma precisa y congruente, escritos en los que se le comunica de manera clara, precisa y detallada, la decisión respecto de su solicitud, en los siguientes términos:

-Respuesta banco Davivienda:

- “1. Le indicamos, que se brindara respuesta a todas y cada una de sus pretensiones expuestas en su requerimiento de manera clara, concisa, en orden y de fondo.
2. Es importante mencionar que a su crédito se le da el cumplimiento correspondiente al desembolso y las condiciones.
3. El incremento de la cuota con vencimiento 28 de agosto de 2022 se debe a la exigibilidad de la sumatoria del capital prorrogado por la aplicación del alivio financiero causado por el COVID-19; el cual relacionamos a continuación:

TRANSACCION	FECHA APLICACIÓN	CAPITAL	INTERES CORRIENTE	INTERES MORA	SEGUROS	COMISION	TOTAL
PRORROGA CUOTAS	2020/05/06	\$ 2.134.407,82	\$ 450.134,06	\$ 6.399,18	\$ 14.651,00		\$ 2.605.592,06
PRORROGA CUOTAS	2020/05/27	\$ 1.067.203,91	\$ 331.534,41		\$ 14.722,00		\$ 1.413.460,32
PRORROGA CUOTAS	2020/06/30	\$ 1.067.203,91	\$ 321.751,99		\$ 14.863,00		\$ 1.403.818,90
PRORROGA CUOTAS	2020/08/04	\$ 1.067.203,91	\$ 310.018,03		\$ 15.009,00		\$ 1.392.230,94
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.336.019,55</b>	<b>\$ 1.413.438,49</b>	<b>\$ 6.399,18</b>	<b>\$ 59.245,00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 6.815.102,22</b>
<b>TOTAL INTERES CORRIENTE, INTERES MORA Y SEGUROS PRORROGADOS</b>							<b>\$ 1.479.082,67</b>

TRANSACCION	FECHA APLICACIÓN	CAPITAL	INTERES CORRIENTE	INTERES MORA	SEGUROS	COMISION	TOTAL
PRORROGA CUOTAS	2020/10/02	\$ 2.134.407,82	\$ 570.178,61	\$ 3.529,90	\$ 30.432,00	\$ 447.104,36	\$ 3.185.652,69
PRORROGA CUOTAS	2020/10/28	\$ 554.700,59	\$ 3.529,90	\$ 364,80	\$ -		\$ 558.595,29
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 2.689.108,41</b>	<b>\$ 573.708,51</b>	<b>\$ 3.894,70</b>	<b>\$ 30.432,00</b>	<b>\$ 447.104,36</b>	<b>\$ 3.744.247,98</b>

Concepto	Valor
Sumatoria capital prorrogado mayo, junio, agosto 2020	\$ 5.336.019,55
Capital facturado correspondiente a la cuota agosto 2022	\$ 1.145.000,00
Interés corriente del periodo	\$ 112.587,23
Seguros del 2022/07/27	\$ 12.526,00
Comision FNG del 2022/07/27	\$ 23.155,25
<b>Total cuota con vencimiento 2022/08/27</b>	<b>\$ 6.629.288,03</b>

Es de aclarar que el alivio aplicado por el Banco, consistió en que durante los meses de la emergencia económica en que el cliente no podía realizar sus pagos, la cuota no sería exigida y se traslada al final del plazo de manera automática, manteniendo las mismas condiciones en el crédito.

No obstante lo anterior, este periodo de gracia no es un periodo muerto y la acusación de intereses se sigue realizando a la tasa pactada con usted sobre el saldo de capital adeudado.”

-Respuesta Defensor del Consumidor Financiero Dr. José Guillermo Peña González.

“Con relación a su queja recibida el pasado 31 de octubre de 2022 por esta Defensoría, y teniendo en cuenta que usted en su escrito de queja indicó que se le informó por parte del Banco que se ampliaría el plazo de su obligación por el mismo número de cuotas que fueron objeto del periodo de gracia, pedimos amablemente que nos envíe el soporte de lo mencionado en su misiva.

En el evento de que dicha información se le hubiese suministrado a través de llamada telefónica, pedimos que nos confirme la fecha, hora, radicado de la llamada y número telefónico desde el que sostuvo la misma, con el fin de realizar las validaciones correspondientes.

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, de no pronunciarse en el término de (8) días hábiles, se entenderá desistida la queja; por lo cual resulta indispensable que allegue a esta Defensoría, la información requerida.

**“Artículo 2.34.2.1.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. (...)**

**4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una**



**vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.**

**5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.”**

En ese sentido, una vez analizada la contestación otorgada por el BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, que para fines de ilustración precisa el despacho trae a colación detalladamente, puede concluirse que reúne los requisitos que integran el núcleo esencial del Derecho de Petición, pues fue resuelta materialmente, de fondo, clara, precisa y congruente con lo requerido por el solicitante, siendo debidamente comunicada para efectos de posibilitar el escenario constitucional de defensa y contradicción.

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-130 de 2014 ante la ausencia o inexistencia de vulneración de derechos que conlleva a la improcedencia del amparo invocado expuso que:

*«El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares”. Así pues, se desprende que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión.*

*En el mismo sentido lo han expresado sentencias como la SU-975 de 2003 o la T-883 de 2008, al afirmar que “partiendo de una interpretación sistemática, tanto de la Constitución, como de los artículos 5º y 6º del Decreto 2591 de 1991, se deduce que la acción u omisión cometida por los particulares o por la autoridad pública que vulnere o amenace los derechos fundamentales es un requisito lógico-jurídico para la procedencia de la acción tuitiva de derechos fundamentales (...) En suma, para que la acción de tutela sea procedente requiere como presupuesto necesario de orden lógico-jurídico, que las acciones u omisiones que amenacen o vulnere los derechos fundamentales existan (...)”, ya que “sin la existencia de un acto concreto de vulneración a un derecho fundamental no hay conducta específica activa u omisiva de la cual proteger al interesado (...)”»*

Aunado a ello, sin que sea indispensable efectuar un análisis más a fondo del asunto que nos ocupa, conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto<sup>15</sup>, **“una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario<sup>16</sup> (Negrilla y subraya del Despacho); es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea<sup>17</sup> (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta<sup>18</sup>”**, conclusión de la que deviene que, ante la ausencia de amenaza del Derecho Fundamental de Petición por parte de la accionada, en tal sentido deberá negarse el amparo del derecho deprecado.

Corolario de lo anterior, el amparo constitucional deprecado no está llamado a prosperar y como consecuencia de ello se negará por inexistencia de vulneración o siquiera amenaza, con los demás pronunciamientos a que haya lugar. Se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.



Así las cosas, al no existir vulneración y/o amenaza de derecho fundamental alguno al accionante por parte de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, se ordenará su desvinculación del presente trámite.

\*\*\*\*\*

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

#### RESUELVE

PRIMERO. NEGAR la acción de tutela instaurada por el señor HELVER FERNANDO SÁNCHEZ SUAREZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91.073.855 expedida en San Gil- (S), en contra del BANCO DAVIVIENDA y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Dr. JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ, a la que fuera vinculado la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, por la inexistencia de vulneración o siquiera amenaza del Derecho de Petición, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. DESVINCULAR a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, ya que no vulnera los derechos fundamentales del accionante.

TERCERO. NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

CUARTO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

QUINTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

SEXTO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SÉPTIMO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor, ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

  
**ELKIN IVÁN SALAZAR MONSALVE**  
JUEZ

EISM/Vjgt.