



Floridablanca, veintidós (22) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

ASUNTO

Resolver la acción de tutela interpuesta por el señor JORGE ARMANDO CASTELLANOS PRADA, contra el BANCO DAVIVIENDA, ante la presunta vulneración del derecho de petición.

ANTECEDENTES

1.- El señor Jorge Armando Castellanos Prada expuso que el 10 de octubre de 2023 radicó una petición ante el Banco Davivienda, a través de la cual solicitó

“...PRIMERO: Se solicita a la entidad financiera se proceda a ANULAR Y REVERTIR de manera inmediata las transacciones por concepto de COMPRA DE CARTERA denunciadas y NO RECONOCIDAS por el suscrito originadas el pasado 23 de agosto de 2023 por valores de \$49.983.000 y \$44.817.000 con la Tarjeta de Crédito DINNERS CLUB No. 0036*****8229, y AUTORIZAR la devolución de los saldos retenidos por concepto de dichas operaciones a través del débito automático. SEGUNDO: Solicito se me informe la razón por la cual se autorizaron las transacciones por concepto de COMPRA DE CARTERA por valores de \$49.983.000 y \$44.817.000 con la Tarjeta de Crédito DINNERS CLUB No. 0036*****8229 el día 23 de agosto de 2023, cuando dicho producto se encontraba BLOQUEADO por solicitud directa del suscrito desde el día 17 de agosto de 2023. TERCERO: Solicito se me informe el protocolo de validación de identidad utilizado por el BANCO DAVIVIENDA S.A para autorizar las transacciones por concepto de COMPRA DE CARTERA por valores de \$49.983.000 y \$44.817.000 con la Tarjeta de Crédito DINNERS CLUB No. 0036*****8229. CUARTO: Solicito se suspenda de manera inmediata el débito automático de mi cuenta corriente No. 470160047788 en lo concerniente al pago de mi Tarjeta de Crédito DINNERS CLUB No. 0036*****8229, al no reconocer el suscrito las transacciones por concepto de COMPRA DE CARTERA por valores de \$49.983.000 y \$44.817.000 con la Tarjeta de Crédito DINNERS CLUB No. 0036*****8229 originadas de manera fraudulenta el pasado 23 de agosto de 2023. QUINTO: Sin perjuicio del curso normal de la denuncia penal presentada ante la Fiscalía, solicito se realicen las investigaciones internas necesarias para determinar las circunstancias de modo, tiempo y lugar que dieron lugar a los hechos fraudulentos que he denunciado, y se informe concretamente el resultado de la misma y cuáles específicamente son las pruebas que respaldan dicha investigación. Es esencial determinar cómo se logró una compra de cartera por un valor tan alto sin ningún tipo de filtro y cuáles fueron las validaciones o protocolos que DAVIVIENDA activó para este procedimiento que evidentemente no solicité ni usé. SEXTO: Que se brinde respuesta a mi solicitud dentro de los términos de ley y a la dirección de notificación; de igual forma, en caso de ser negativa la respuesta, solicito se sustente jurídicamente la misma...”.



No obstante, los días 1, 24 de noviembre y 6 de diciembre, la accionada le solicitó prorrogas para resolver su requerimiento, las que vencieron, sin recibir respuesta alguna, motivos suficientes para acudir al presente trámite constitucional, a efectos que se ampare su derecho fundamental de petición.

2.- Una vez avocado conocimiento, se vinculó a la representante legal del Banco Davivienda, informando la representante legal para efectos judiciales que – mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2023 – resolvió la solicitud elevada por el accionante y accedió a lo demandado, lo que fue comunicado a la cuenta electrónica jocastel@hotmail.com, entendiéndose superado el hecho que generó el presente trámite.

CONSIDERACIONES

3.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y ágil para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o particulares, caracterizado por su naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando se utilice como herramienta transitoria para evitar que se configure un perjuicio irremediable.

4.- Atendiendo a lo consignado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 333 de 2021, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que estaba dirigida contra un particular, esto es, el representante legal del Banco Davivienda.

5.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que el señor Jorge Armando Castellanos Prada estaba legitimado para interponerla, como presunto perjudicado.

6.- El problema jurídico se contrae a determinar si la respuesta otorgada por el representante legal del Banco Davivienda satisface la petición presentada por el accionante y, por ende, la presunta vulneración constituye un hecho superado.

La respuesta surge afirmativa, pues el Representante Legal del Banco Davivienda resolvió la solicitud elevada por el señor Jorge Armando Castellanos Prada y se la comunicó; lo antedicho se traduce en que resolvió de forma clara, concreta y de fondo la solicitud elevada,



que fue puesta en conocimiento del accionante. La conclusión anterior se sustenta en las siguientes premisas:

6.1. Las premisas jurídicas sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores son las siguientes:

6.1.1. 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 Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - respecto del término para resolver peticiones regula lo siguiente:

“...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...”

6.1.2. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o a que se acceda a las pretensiones del accionante; al respecto el alto Tribunal Constitucional advirtió que

“...la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente...”¹

¹Sentencia T-908 de 2014



6.1.3. Desde antaño, ha sostenido que "...si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia..."².

6.2. Premisas fácticas

Se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional - porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes - que:

- i) el 10 de octubre de 2023 el accionante radicó una solicitud ante el Banco Davivienda;
- ii) Conforme al soporte de envío allegado, se constató que el pasado 14 de diciembre, la entidad accionada resolvió la petición elevada y la remitió al correo electrónico del señor Jorge Armando Castellanos Prada.
- iii) Verificado el correo anunciado por el accionante en el escrito de tutela jocastel@hotmail.com y el correo al que se envió la respuesta, debe destacarse de coincide de forma fidedigna.

7.- Conclusiones. Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

7.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

7.2. La respuesta a la petición elevada debe ser: i) oportuna, el término establecido, de manera general es de 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. ii) clara, concreta, precisa y de fondo; y, iii) puesta en conocimiento del peticionario. Ahora bien, si no puede otorgarse respuesta dentro del plazo debe comunicarse al accionante las razones y resolver en un plazo razonable que no puede ser mayor al término inicial, de lo contrario se vulnera la garantía constitucional.

² Sentencia T-495 de 2001

7.3. Clara, concreta, precisa y de fondo, hace alusión a la calidad de la respuesta ya que no puede ser superflua. Además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario. De lo contrario se vulnera el derecho constitucional.

7.4. En el caso concreto, es claro que el representante legal del Banco Davivienda resolvió de manera clara, concreta y de fondo la solicitud elevada por el accionante, aunque de forma extemporánea, situación última que no deslegitima que en la actualidad la problemática se encuentre superada, pues contestó el requerimiento salvaguardando la garantía constitucional y la accionante obtuvo lo que pretendía, lo cual se replica respecto del derecho fundamental de petición, pues el fin último del accionante era que se diera respuesta de fondo a la petición radicada el pasado el 10 de octubre de 2023, lo cual ya sucedió, entendiéndose superados los hechos que generaron la vulneración a la garantía fundamental, pues – se reitera – la satisfacción del derecho no implica acceder de manera total a lo pedido.

Corolario de lo anterior, se negará el amparo deprecado, por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA – en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: **NEGAR** la acción de tutela instaurada por el señor JORGE ARMANDO CASTELLANOS PRADA, identificado con cédula de ciudadanía N° 91.217.208 contra el representante Legal del BANCO DAVIVIENDA, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 y la Ley 2213 de 2022.

TERCERO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado y una vez retornen de allí, se dispone su **ARCHIVO**.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



JOSE ALBERTO PLATA ANGARITA
JUEZ