

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001 41 05 002 2020 00727 00**

**ACCIONANTE: SARA MARÍA VARGAS ÁNGEL**

**ACCIONADO: BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**

Bogotá, D.C., doce (12) de enero de dos mil veintiuno (2021).

**S E N T E N C I A**

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por SARA MARÍA VARGAS ÁNGEL, en contra del BANCO SCOTIABANK COLPATRIA

**ANTECEDENTES**

La señora SARA MARÍA VARGAS ÁNGEL, actuando en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de BANCO SCOTIABANK COLPATRIA, con el fin que se le proteja el derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada, al abstenerse de resolver de fondo las solicitudes elevadas anteriormente, en virtud de las cuales petitionó la aplicación del seguro de crédito de deudor a un crédito rotativo que contrató con la accionada y además, solicitó la devolución de una tarjeta de crédito que le fue cancelada.

Como fundamento de sus pretensiones, la accionante manifestó que el veintiocho (28) de septiembre de dos mil veinte (2020) envió correo electrónico a la entidad accionada con el fin de hacer efectivo el seguro de deudor sobre el crédito Rotativo No.001925000139; ello teniendo en cuenta el dictamen de pérdida de capacidad laboral por parte de Colpensiones con un puntaje de 51.51%.

Así las cosas, indicó que el veintiséis (26) de octubre de dos mil veinte (2020) recibió un correo en el cual citaron el número del caso pero hicieron referencia a la tarjeta de crédito terminada en 3949 y no a la obligación de crédito rotativo. Adicionalmente, recibió un correo en el cual se le informó que su tarjeta de crédito fue cancelada y la cual no presentaba saldo pendiente.

Adujo la demandante que teniendo en cuenta lo anterior, radicó una nueva petición solicitando al Banco *“revisar la comprensión de lectura del analista que recibió mi caso, pues el seguro que solicité hacer efectivo fue el de un crédito rotativo que si*

*presentaba saldo para ese momento.*”; de igual forma, indica que solicitó la devolución de su tarjeta de crédito.

A pesar de lo anterior, afirma la demandante que a la fecha de radicación de la tutela el Banco no ha emitido respuesta alguna frente a la solicitud de devolución de la tarjeta de crédito.

## **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**, manifestó que la señora SARA MARÍA VARGAS ÁNGEL ha tenido varios productos financieros con la entidad.

De igual forma indicó que el derecho de petición que dio origen a la acción de tutela fue radicado el veintiocho (28) de septiembre de dos mil veinte (2020) y el siete (07) de diciembre de aquella anualidad se emitió comunicado dirigido a la accionante, manifestándose puntualmente sobre el estado de su crédito rotativo.

Adujo que sin perjuicio de las respuestas emitidas por el Banco, para eliminar cualquier duda sobre el actuar de la entidad accionada, el catorce (14) de diciembre de dos mil veinte (2020) emitió un alcance a la respuesta y fue remitido a la dirección electrónica informada por la accionante, esto es: [smva19@gmail.com](mailto:smva19@gmail.com)

## **PROBLEMA JURÍDICO**

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la entidad accionada, esto es BANCO SCOTIABANK COLPATRIA, vulneró el derecho fundamental de petición del accionante al no dar respuesta a la solicitud relacionada con la devolución de la tarjeta de crédito.

## **CONSIDERACIONES**

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades públicas, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

### **Del derecho de petición**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional<sup>1</sup> se ha pronunciado indicando:

*“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”<sup>2</sup>. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones<sup>3</sup>: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”<sup>4</sup>.*

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(..) 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.*

*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.”*

---

1 Sentencia T-206 de 2018, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

2 Sentencia T-376/17, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

3 Corte Constitucional, Sentencia C-951 de 2014, M.P.: Martha Victoria Sánchez Méndez.

4 Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

## CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, pretende la parte actora que se ordene al BANCO SCOTIABANK COLPATRIA, dar respuesta a la solicitud elevada el veintisiete (27) de octubre de dos mil veinte (2020) en lo relacionado con la devolución de la “...tarjeta de crédito VISA PLATINO con el cupo que tenía de \$58.204.246 y las mismas condiciones comerciales, beneficios y cuota de manejo exenta, porque claramente no pedí su cancelación.”

Revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, evidencia este Despacho que la demandante ha elevado 2 solicitudes ante el Banco encartado, así:

1. Radicada vía correo electrónico el veintiocho (28) de septiembre de dos mil veinte (2020) en virtud de la cual solicitó hacer efectivo el seguro de deudor frente al crédito rotativo contratado con el Banco demandado.

Dicho escrito de petición fue aceptado ser recibido por la encartada y además, junto con el hecho primero del escrito de tutela la señora VARGAS aportó una imagen que da cuenta de que la solicitud fue enviada en dicha fecha.

2. Solicitud elevada el veintisiete (27) de octubre de dos mil veinte (2020) visible a folios 13 y 14 del escrito de tutela, la cual tiene sello de recibido de la entidad demandada y en virtud de la cual la demandante solicitó:
  - “revise la comprensión de lectura del funcionario que atendió mi solicitud”
  - “que me devuelvan mi tarjeta de crédito visa platino 39 con el mismo cupo y en las mismas condiciones pues el error fue del Banco...”
  - “atiendan mi solicitud sobre el crédito rotativo...”

Hecho la anterior aclaración y teniendo en cuenta las pretensiones del escrito de tutela, advierte el Juzgado que la accionante pretende que se le de respuesta a su solicitud puntual de devolución de tarjeta de crédito realizada el veintisiete (27) de octubre de dos mil veinte (2020).

De conformidad con lo anterior, sea lo primero señalar que la encartada, en principio, contaban con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, en virtud del que se dispone:

**“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.”

No obstante lo anterior, se tiene que el veintiocho (28) de marzo de dos mil veinte (2020) el Gobierno Nacional profirió el Decreto 491 disponiendo:

**“Artículo 1. Ámbito de aplicación.** El presente Decreto aplica a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

**Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

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

Adicionalmente, mediante sentencia C-242 de 2020, la Corte Constitucional declaró ajustada a la Constitución el Decreto Legislativo 491 de 2020 y se condicionó el artículo 5° bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes, por cuanto de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se encuentran en una situación similar a la de las autoridades.

Aunado a ello se tiene que mediante Resolución 2230 de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social estableció la prórroga de la emergencia sanitaria por Covid-19 hasta el veintiocho (28) de febrero de dos mil veintiuno (2021), por lo que al ser radicada la solicitud el veintisiete (27) de octubre de dos mil veinte (2020) por la demandante, tenía la encartada incluso hasta el once (11) de diciembre de dos mil veinte (2020) para dar una respuesta de fondo, clara y precisa al demandante.

Así las cosas, si bien de conformidad con la documental allegada por la propia demandante (fl. 16) esta recibió respuesta el siete (07) de diciembre de dos mil veinte (2020) y en dicha respuesta se le indicó que la compañía aseguradora autorizó el pago del seguro y además se le indicó que el producto sería cancelado, lo cierto es que no se evidencia respuesta alguna frente a la solicitud de devolución de la tarjeta de crédito.

No obstante lo anterior, se tiene que de conformidad con la respuesta de tutela allegada por BANCO SCOTIABANK COLPATRIA, se evidencia que el catorce (14) de diciembre pasado se profirió un alcance a la respuesta de petición en donde se le indicó a la demandante:

1. *Respecto a su solicitud de “Hacer efectivo el seguro de vida que tengo con ustedes en el crédito rotativo a mi nombre.” Tal como se mencionó anteriormente, confirmamos que la aseguradora Axa Colpatria, realizó el pago a su crédito Rotativo el 05 de noviembre de 2020.*

*Asimismo, el saldo a favor causado por el abono aplicado en el crédito por la aseguradora fue por \$805,118.09 los cuales fueron abonados en su cuenta de Ahorros terminada en 5788, el día 18 de noviembre de 2020.*

2. *Respecto a su inquietud de “Que revise la comprensión de lectura de funcionario que (sic) atendió mi solicitud”, informamos que no se accede a su petición en el procedimiento aplicado es el establecido por el Banco en consideración a las características de su petición, y el tipo de seguro cuya aplicación solicitó: reiteramos que al tratarse de un seguro Grupo de Vida Deudor, el mismo tiene por beneficiario al*

*banco ante la ocurrencia de un siniestro, que para el caso en concreto se refiere a la pérdida de capacidad laboral de parte de uno de nuestros clientes.*

*En este sentido, dicho seguro no se aplica a un solo producto, este proceso es realizado a todo producto de crédito que presente el cliente al momento de la solicitud del amparo del seguro Grupo de Vida Deudor.*

*Por lo tanto, incluso si se radicara la solicitud únicamente por un producto, el trámite del amparo del seguro grupo de Vida Deudor es aplicado a todos los productos del crédito del cliente.*

- 3. Sobre su solicitud de “Que me devuelvan mi tarjeta de crédito visa platino con el mismo cupo y las mismas condiciones” informamos que no es posible atender su solicitud de manera favorable, teniendo en cuenta lo mencionado a lo largo de este requerimiento, respecto a que, debido a la notificación realizada por usted, por la Pérdida de Capacidad Laboral confirmada por usted, el Banco realiza la debida notificación a las aseguradoras correspondientes y el bloque de los productos.*

Así las cosas, se le pone de presente a la accionante que de conformidad a lo indicado por la Corte Constitucional en la jurisprudencia a que se ha hecho referencia, cuando se hace uso del derecho de petición, se debe dar contestación a la misma en un tiempo razonable y dicha respuesta debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. **Lo anterior con independencia que la respuesta sea positiva o negativa, lo que se resalta es que la respuesta debe ser completa y que se haga una notificación efectiva de dicha respuesta.** Al respecto, es importante aclarar que la solicitud de amparo constitucional solo está dirigida a obtener la protección el derecho fundamental que se encuentra vulnerado, donde la competencia del juez no implica la determinación del sentido en que se debe resolver el asunto.

A pesar de ello y si bien esta última respuesta responde de fondo lo solicitado por la actora, lo cierto es que dentro del plenario no obra prueba alguna que permita establecer que la parte accionada haya remitido la respuesta a la señora SARA MARÍA VARGAS ÁNGEL, por cuanto como bien lo indicó la demandada en la respuesta a la tutela, el correo de la señora VARGAS es [smva19@gmail.com](mailto:smva19@gmail.com), dentro de las pruebas se constata que la respuesta se envió a **[smva19@hotmail.com](mailto:smva19@hotmail.com)**.

Por ello, se concluye que la solicitud no ha sido desatada por cuanto dentro del plenario no se evidencia prueba que demuestre que la respuesta a la solicitud haya sido enviada a la accionante, y en consecuencia se dispondrá el amparo al derecho de petición y se ordenará a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., a través del su representante legal el señor JAIME ALBERTO UPEGUI CUARTAS o quien haga sus veces, para que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, notifique en forma efectiva a la accionante el alcance de la respuesta a su solicitud de fecha catorce (14) de diciembre de dos mil veinte (2020).

## DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

## RESUELVE

**PRIMERO: AMPARAR** el derecho fundamental de petición de la demandante, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO:** Como consecuencia de lo anterior, se **ORDENA** a la entidad accionada SCOTIABANK COLPATRIA S.A., a través de su representante legal el señor JAIME ALBERTO UPEGUI CUARTAS o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, notifique en forma efectiva a la accionante el alcance de la respuesta a su solicitud de fecha catorce (14) de diciembre de dos mil veinte (2020).

**TERCERO: ADVERTIR** que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico [J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO](mailto:J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO), **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

**CUARTO:** En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**QUINTO: PUBLICAR** esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**Firmado Por:**

**PAULA CAROLINA CUADROS CEPEDA  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 2Do MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**7fc65135862e5ae9803a18867662f0181ac169690e76a0116c10155e20216b1  
4**

Documento generado en 12/01/2021 04:05:29 PM

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