

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO TREINTA LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

Radicación: 110013105030-20200020800
Accionante: Jorge Alberto Bernal Cubillos
Accionado: Banco Caja Social –BCSC y Superintendencia Financiera de Colombia
Derecho(s): petición, buen nombre y acceso a la información
Fecha: 11 de agosto de 2020

I. OBJETO A DECIDIR

La acción de tutela instaurada por Jorge Alberto Bernal Cubillos, en contra del Banco Caja Social –BCSC y la Superintendencia Financiera de Colombia por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de petición, buen nombre y acceso a la información.

II. HECHOS

Manifiesta el accionante ser titular del crédito hipotecario N° 0132208848958 con la entidad bancaria BCSC, por lo que de acuerdo a la declaratoria de estado de emergencia económica, social y ecológica decretada por el gobierno Nacional solicitó ante las accionadas el alivio financiero establecido en la Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020 y circular 007 del 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los deudores morosos.

Señaló que el 24 de marzo de 2020 se comunicó telefónicamente a las líneas indicadas por BCSC con el fin de conocer los requisitos y/o procedimiento para acceder al alivio del crédito hipotecario del cual es titular, para lo cual le indicaron que *“no se debe hacer ningún procedimiento para acceder al alivio ya que el banco ha aplicado automáticamente el beneficio a los créditos objeto de la medida”*.

Refirió que el 12 de mayo recibió, vía correo electrónico, el extracto del crédito hipotecario del cual es titular en donde se reflejan cuatro cuotas pendientes por pagar incluida la del mes de mayo por valor de \$ 4.798.344 de las cuales febrero, marzo y abril aparecen en mora, por lo que ante dicha situación se comunicó con BCSC en donde le informaron que su crédito no fue objeto del alivio toda vez que a 29 de Febrero la obligación se encontraba en mora superior a 30 días y había sido asignada a una casa de cobranza externa por lo cual debía proceder a pagar un valor de \$1.200.000 como requisito indispensable y obligatorio para poder acceder a una refinanciación del de la obligación o pagar la totalidad de las cuotas pendientes.

Aseguró el actor que verificando los pagos realizados al BCSC con motivo de la obligación mencionada anteriormente, encontró que, a 29 de Febrero del 2020 la obligación se encontraba con cuatro días de mora toda vez que, con el pago realizado el día 3 de marzo del 2020 por valor de \$600.000 se normalizó la cuota correspondiente al mes de enero del 2020, por lo que a 24 de marzo del 2020 la obligación tenía 29 días de mora y era plenamente objeto de la medida de alivio en estricto ajuste a las medidas indicadas en la circular SIF 007 del 2020.

Que ante tal situación, procedió a elevar peticiones ante BCSC (radicado N° S-3147025) y SIF (radicado N° 2020113167-001-000), las cuales se enviaron electrónicamente en los correos de notificación judicial de ambas entidades el día 26 de Mayo del 2020.

Al BCSC le solicitó suspender toda actuación consistente en traslado, cesión, o asignación de la obligación a casas de cobranza, normalizar la obligación aplicando el alivio ordenado por el Gobierno Nacional, y a la Superintendencia Financiera de Colombia intervenir y hacer seguimiento al caso concreto y ante un posible incumplimiento del Banco Caja Social a las medidas ordenadas en la Circular Externa SIF 007 del 17 de Marzo del 2020 con el fin de que cumpla en estricto sentido lo ordenado por el Gobierno Nacional.

III. PRETENSIONES

Solicitó el accionante se ampare los derechos fundamentales de petición, buen nombre y acceso a la información, y como consecuencia de ello se ordene a las accionadas dar una respuesta de fondo a las solicitudes con radicado No S-3147025 y 2020113167-001-000 elevadas ante el BCSC y la Superintendencia Financiera de Colombia respectivamente el 26 de mayo de 2020.

IV. ANTECEDENTES PROCESALES

El 31 de julio de 2020, se admitió la acción de tutela ordenándose correr traslado de la demanda de tutela al Banco Caja Social –BCSC y Superintendencia Financiera de Colombia para que en el término de dos (2) días hábiles a partir del recibo de la comunicación, presentaran las excepciones respecto de los fundamentos facticos de la citada demanda.

V. RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS

5.1. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Allegó respuesta vía correo electrónico en la cual informa que conocidos los motivos de inconformidad del consumidor mediante Oficio No. 2020120509-001 se requirió a la entidad vigilada para que por escrito diera respuesta directamente al quejoso, la cual fuera clara, comprensible y de fondo y se le solicitó remitir a la Superintendencia copia de la misma, que a través del Oficio No. 2020120509-002 se le informó al peticionario sobre la admisión de la queja, el requerimiento realizado a la entidad financiera y se hizo una explicación del procedimiento previsto para la atención de la misma, que dicha misiva fue notificada al interesado mediante el envío de un correo electrónico dirigido a la dirección jorb1806@gmail.com la cual fue suministrada por el quejoso, siendo recibida por el destinatarios como consta en la prueba de entrega que se anexa.

Informó que de conforme al procedimiento establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia una vez agotadas las etapas de traslado de la queja al Banco así como el Acuso de Recibo dirigido al señor Bernal, se procedió a evaluar las explicaciones otorgadas por la entidad vigilada mediante comunicación radicada con el número 2020120509-004-000 del 30 de junio de 2020 y una vez efectuado dicho análisis, la Superintendencia mediante Oficio No. 2020120509-005 procedió a solicitar información adicional al Banco Caja Social S.A.

Señaló que para atender dicho requerimiento se otorgó a la vigilada plazo hasta el 12 de agosto de 2020 y que mediante Oficio No. 2020120509-006 se informó al señor Jorge Alberto el estado actual de la queja, precisando que se había realizado un nuevo requerimiento al Banco Caja Social, por lo que una vez se reciba y analice la respuesta de la vigilada, la Entidad se pronunciará dentro del marco de sus competencias y atribuciones administrativas legalmente conferidas.

5.2. BANCO CAJA SOCIAL -BCSC

Allegó respuesta al correo institucional del despacho mediante la cual informó que el día 5 de agosto de 2020 procedieron a enviar una nueva respuesta, donde atendieron de fondo cada uno de los puntos y resolvieron de forma favorable la solicitud sobre la aplicación de alivios, que en el entendido de que es a las entidades financieras a quienes le corresponde determinar los lineamientos de aplicación de los alivios, en los que entre otros aspectos, se tiene en cuenta aquellos pertinentes para garantizar la adecuada administración y recuperación de su cartera, y en consideración de la extensión del aislamiento preventivo, el Banco le otorgó al señor JORGE ALBERTO BERNAL CUBILLOS alivio sobre la obligación del asunto, normalizando el crédito hasta la cuota correspondiente al mes de junio, quedando pendiente únicamente para pago inmediato la cuota del mes de julio de la presente anualidad.

Que la información relatada, fue puesta en conocimiento del cliente mediante la comunicación enviada el 5 de agosto de 2020 al correo electrónico jorb1806@gmail.com.

VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

6.1 COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y reglas de reparto del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para emitir el fallo correspondiente dentro de este asunto en atención al factor territorial y a la naturaleza jurídica de la entidad demandada.

6.2 PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si el Banco Caja Social –BCSC y Superintendencia Financiera de Colombia vulneran los derechos fundamentales de petición, buen nombre y acceso a la información del ciudadano Jorge Alberto Bernal Cubillos, ante la presunta omisión de respuesta a las solicitudes con radicados No S-3147025 y 2020113167-001-000 presentadas el 26 de mayo de 2020.

6.3 MARCO JURÍDICO

6.3.1 EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION.

El derecho fundamental de petición está contemplado en el artículo 23 de la Carta Política, en donde se consagra la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por cualquier persona, ya sea con motivos de interés general o particular y, además, de obtener una respuesta pronta, la H. Corte Constitucional en reiterada Jurisprudencia ha dispuesto lo siguiente:

*“El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. **Debe resolverse de fondo**, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita. e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine. f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente. g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48)*

horas siguientes. h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición. i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta”.

6.3.2 CONCEPTO DE HECHO SUPERADO.

La Corte ha sostenido de manera repetida que cuando acaecen hechos durante el trámite de la acción de tutela que llevan a concluir que la vulneración o amenaza a los derechos fundamentales invocados ha cesado, se configura un hecho superado. Este fenómeno jurídico extingue el objeto jurídico sobre el que gira la tutela, pues resta toda eficacia a las decisiones adoptadas por el juez. Así lo señaló la Corte en la sentencia SU-540 de 2007:

“El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. Si lo pretendido con la acción de tutela era una orden de actuar o dejar de hacerlo y, previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de vulneración de los derechos constitucionales fundamentales o, lo que es lo mismo, porque se satisface lo pedido en la tutela, siempre y cuando, se repite, suceda antes de proferirse el fallo, con lo cual ‘la posible orden que impartiera el juez caería en el vacío”

6. 4 CASO CONCRETO

Siguiendo los lineamientos de la sentencia citada en precedencia, y, de acuerdo con el acervo probatorio recaudado dentro del devenir procesal, observa el Despacho que, el accionante en efecto elevó peticiones ante el BCSC bajo el radicado N° S-3147025 y la Superintendencia Financiera de Colombia con radicado N° 2020113167-001-000, a través de correo

electrónico el día 26 de Mayo del 2020, en las cuales solicitó suspender toda actuación consistente en traslado, cesión, o asignación de la obligación a casas de cobranza, normalizar la obligación aplicando el alivio ordenado por el Gobierno Nacional, así como realizar por parte de la SIF intervención y seguimiento al caso concreto.

No obstante, la accionada Banco Caja Social -BCSC, al ejercer su derecho de defensa con la contestación allegada al despacho a través del correo institucional, aportó la documental en el cual se puede constatar que ya dio respuesta de fondo a la solicitud elevada, pues en dicha misiva de fecha 5 de agosto de 2020 le informaron al actor que el Banco le otorgó alivio financiero sobre la obligación correspondiente al crédito hipotecario N° 0132208848958, normalizando la deuda hasta la cuota correspondiente al mes de junio, quedando pendiente únicamente para pago inmediato la cuota del mes de julio de la presente anualidad. Contestación que fue notificada al correo electrónico jorb1806@gmail.com.

En lo que respecta a la entidad accionada Superintendencia Financiera de Colombia, una vez revisadas las pruebas el despacho no encuentra demostrada vulneración alguna de los derechos invocados por el accionante, toda vez que esta allegó informe detallado de la gestión adelantada con relación a la queja expuesta por el actor, como lo fue la admisión de la queja, el requerimiento realizado a la entidad financiera y la explicación del procedimiento previsto para la atención de la misma, documental que fue puesta en conocimiento a través del correo electrónico suministrado en el derecho de petición.

Así las cosas, las conductas descritas satisfacen plenamente lo solicitado por el accionante tanto en la petición elevada a la parte accionada como en la demanda de tutela, puesto que ya se otorgó alivio financiero sobre la obligación correspondiente al crédito hipotecario N° 0132208848958 que ha requerido, razones por las cuales el despacho declara la configuración de carencia actual de objeto por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO TREINTA LABORAL DEL CIRCUITO DEL DISTRITO DE BOGOTÁ D.C.**, en nombre de la República y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NO TUTELAR los derechos invocados por el señor **JORGE ALBERTO BERNAL CUBILLOS** quien se identifica con cédula de ciudadanía **No. 1.016.046.471**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión en los términos estipulados por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el presente fallo no fuere impugnado remítanse las diligencias a la Honorable Corte Constitucional para una eventual revisión, de regresar el expediente excluido de revisión, archívese el mismo sin nuevo auto que lo ordene.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Gonzalez', with a large, stylized flourish at the top.

FERNANDO GONZALEZ

JUEZ

Cjg

Firmado Por:

**NANCY JOHANA TELLEZ SILVA
SECRETARIO CIRCUITO
JUZGADO 030 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**

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:

29dd4a7b1fe247b576999962ba5397c22867a714c205dbae0c0413d876367335

Documento generado en 12/08/2020 06:33:24 p.m.