



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

---

REF. FALLO DE TUTELA

Accionante: CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA

Accionada: NEQUI

Entidad vinculada: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Radicado: 200014003007-2022-00431-00.

Valledupar, Diecinueve (19) de Julio de dos mil veintidós (2022). --

**ASUNTO A TRATAR**

Se decide la acción de tutela presentada por CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA en contra NEQUI, para la protección de su derecho fundamental de petición.

**HECHOS:**

Las circunstancias fácticas que dieron origen a la presente acción de tutela pueden resumirse tal como se enuncia a continuación:

Aduce el accionante que el día 11 de abril de 2022, abrió una cuenta en la entidad NEQUI, con su número de celular 3014264191 y que hasta el día 2 de junio había tenido un manejo normal a su cuenta, hasta cuando le sustrajeron la suma de 2.410.000,00 a través de retiros efectuados en horas de la noche, por valor de \$1.000.000,00 cada uno y el ultimo retiro fue realizado por la suma de \$410.000,00.

Indica el accionante que el día 3 de junio del 2022, una vez teniendo conocimiento de lo sucedido se comunicó vía telefónica con la empresa NEQUI, para exponerle su caso y a la vez solicitándoles la devolución de los dineros sustraídos quedando registrado mediante ticket # 13120311, donde se le indica que en 7 días hábiles le dan respuesta a su solicitud.

Finaliza manifestando que hasta la fecha no ha recibido respuesta por parte de la entidad NEQUI, sin saber que ha ocurrido con su caso, hechos que le generan una angustia por estar en riesgo sus ahorros.

**PRETENSIONES**

Con base en los hechos narrados, CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA, solicita que:

Se le amparen sus derechos fundamentales de petición y en consecuencia se le ordene NEQUI, para que en el término de 48 horas seguidas a la notificación de la tutela, de respuesta a la petición presentada por el accionante el día 03 de junio de 2022.

**PRUEBAS**

Por parte del actor:

1. Fotocopia de cedula de ciudadanía.
2. Copia del correo electrónico de la inscripción de la cuenta NEQUI del 11 de abril de 2022, epicrisis de la atención en la clínica médicos limitada de Valledupar.
3. Solicitud d realizada a la empresa el día 3 de junio, donde se expone lo ocurrido.

**TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO**

Mediante auto del Cinco (05) de Julio de dos mil veintidós (2022)., se admitió la solicitud de tutela y se notificó a la accionada, NEQUI, con el fin de que aportaran información importante para el esclarecimiento de los hechos que dan origen a esta tutela, y se notificó a la entidad accionada, sin que a la fecha se haya obtenido respuesta alguna por la misma.

**DERECHO DE CONTRADICION.**

Manifiesta ésta, a través de su apoderada judicial: JUAN FERNANDO CELI MÚNERA, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 70.113.024, en calidad de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO da contestación a la presente acción de tutela en los siguientes términos.

Indica la entidad vinculada, que una vez revisados sus archivos se evidencia que no se encuentra petición, queja o requerimiento presentado por el señor CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA para ser adelantado por parte de esta Defensoría un trámite en el ejercicio de las facultades que le da el Decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.34.2.1.5. E

En consecuencia y en la medida que la Defensoría no ha recibido comunicación o petición para ser adelantada de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010 no puede pronunciarse al respecto y en la medida que no es el prestador del servicio financiero, no tiene ninguna información del accionante solicitamos desvincular del presente trámite a la Defensoría y sin perjuicio que el Banco de la respuesta en los aspectos que considere necesarios, si es del caso.

### **COMPETENCIA**

Este Despacho es competente para conocer de esta acción según lo preceptuado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, dado que las conductas que motivan la acción se producen en esta ciudad, en concordancia con lo establecido en el Decreto 1983 de 2017, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

### **PROBLEMA JURÍDICO.**

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a establecer si NEQUI, le está vulnerando al accionante su derecho fundamental de petición, igualdad y el debido proceso, con su decisión de no darle una respuesta de fondo a la solicitud por él radicada 03 de junio de 2022.

### **TESIS DEL DESPACHO.**

La respuesta que viene a este problema jurídico, es la de conceder la protección tutelar reclamada por el accionante para su derecho fundamental de Petición, toda vez que revisado el expediente, no aparece acreditado que la entidad tutelada NEQUI, haya dado respuesta o solución a la petición, la cual se traduce en darle contestación a las peticiones elevadas el día 03 de junio de 2022.

### **DISPOSICIONES NORMATIVAS Y JURISPRUDENCIALES**

#### **PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.**

El Artículo 86 de la Constitución Política, consagró la acción de tutela como un mecanismo novedoso y eficaz, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la cual tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

Para que la acción de tutela resulta procedente, debe cumplir con los requisitos de subsidiariedad e inmediatez. Con relación a la inmediatez, debe decirse que la jurisprudencia<sup>1</sup> ha considerado que debe existir un término razonable, posterior a la ocurrencia de los hechos para que los ciudadanos recurran a la tutela como mecanismo para garantizar la protección inmediata de sus derechos fundamentales.

Ahora bien, en cuanto al requisito de la subsidiariedad, debe decirse que en virtud del artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un medio judicial con carácter residual y subsidiario, que puede utilizarse frente a la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando no exista otro medio idóneo de defensa de lo

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia SU 961 de 1991 <sup>2</sup>  
Sentencia T-662 de 2016 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado).

invocado, o existiéndolo, no resulte oportuno o se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Sin embargo, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que el requisito de subsidiariedad, debe estudiarse en cada caso concreto. Y en ese sentido, pese a que existan otros medios de defensa, la Corte Constitucional, ha establecido dos excepciones en las que, si resulta procedente, y es “(i) cuando el medio de defensa judicial dispuesto por la ley para resolver las controversias no es idóneo y eficaz conforme a las especiales circunstancias del caso estudiado, procede el amparo como mecanismo definitivo; y, (ii) cuando, pese a existir un medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un perjuicio irremediable, caso en el cual la acción de tutela procede como mecanismo transitorio.”<sup>2</sup>

### **DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

Derecho de petición ante autoridades. Según La Ley 1755 Del 2015.

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.<sup>2</sup> consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

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

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.**

La corte constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, se pronunció en lo pertinente al derecho de petición en la que sostuvo:

“El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos,

<sup>2</sup> T-149-13

solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”

### **PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL Y ALCANCE DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.**

En la Sentencia T-369 del 2013 la corte se pronuncia respecto a la protección del derecho de petición,

*“consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”.*

Se establece pues, el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia que, la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma. Es por esto, que en sentencia T- 249 de 2001 esta Corporación precisó:

*“Cabe recordar que, en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información”.*

**Deber de informar los inconvenientes y el término en que se dará respuesta cuando no se puede resolver en el plazo establecido.**

Sentencia T-369 del 2013. En relación con el término legal para suministrar respuesta, esto es, el plazo que tiene la administración o el particular para resolver las peticiones formuladas, debe consultarse al artículo 14º de la ley 1437 de 2011 que señala el término de quince días para dar respuesta a la petición.

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”. De no ser posible, antes de que se cumpla con el plazo allí dispuesto y ante la imposibilidad de suministrar la contestación en dicho término, la autoridad o el particular deberán explicar los motivos y señalar una nueva fecha en el cual se realizará. Para este efecto, el criterio de razonabilidad será determinante, ya que es imperioso tener en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.*

### **ALCANCE DE LA RESPUESTA PARA ENTENDER QUE EL DERECHO DEL PETICIONARIO ESTÁ PLENAMENTE SATISFECHO.**

Frente a ello, resulta pertinente citar el pronunciamiento de la Corte Constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, en la que se indicó lo siguiente:

*“En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) **una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su***

**competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas” (negrita fuera del texto original). El Principio de Veracidad y La Carga de la Prueba. Reiteración de Jurisprudencia T-260-2019.-**

En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, “(p)or el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como “ciertos los hechos” cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atiende la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano<sup>[33]</sup>.

La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos<sup>[34]</sup>, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe<sup>[35]</sup>, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”<sup>[36]</sup>.

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”<sup>[37]</sup>. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.

Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio:

*“En esa medida y dado que no existe otra prueba que logre desvirtuar lo afirmado por la actora en la acción de tutela, en este caso para garantizar sus derechos fundamentales y los de su hija menor edad, opera la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991<sup>[38]</sup>, según la cual, a la luz de los principios de celeridad, inmediatez y buena fe que rigen la actuación judicial, ha de entenderse que si la entidad requerida por el juez no contesta la solicitud de pronunciarse sobre lo expuesto en la demanda, se presumen ciertos los hechos”<sup>[39]</sup>.*

Lo anterior cobra especial relevancia cuando el accionante se encuentra en condición de subordinación o existe una relación de dependencia respecto al demandado, teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente. En ese sentido, por medio de la Sentencia C-086 de 2016, esta Corporación señaló que:

*“La regla general en materia de pruebas en los procesos de tutela consiste en que quien alega la vulneración de un determinado derecho fundamental debe probar los hechos que sustentan su acusación en la medida en que ello le sea posible<sup>[40]</sup>; por tal razón, en cierto tipo de casos, en los cuales quien alega la violación de su derecho se encuentra en posición de debilidad o subordinación frente a la persona o autoridad de quien proviene la violación, se ha dado un alcance distinto a dicho deber probatorio, distribuyendo la carga de la prueba en favor de la parte menos fuerte en la relación. (...) La justificación de esta distribución de la carga de la prueba radica en la dificultad con la que cuenta la parte débil de una determinada relación para acceder a los documentos y demás materiales probatorios necesarios para acreditar que cierta situación le es desfavorable y constituye un desconocimiento de sus derechos; es de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal. Por eso, en materia de tutela, la regla no es “el que alega prueba”, sino “el que puede probar debe probar”, lo cual redistribuye la carga probatoria en beneficio de la protección de los derechos<sup>[41]</sup>”.*

En conclusión, (i) la presunción de veracidad es una figura jurídica que se encuentra regulada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que implica presumir como “ciertos los hechos” cuando el juez requiera informes al sujeto o a los sujetos demandados y estos omitan responder o lo hacen pero de manera extemporáneamente o meramente formal; (ii) tiene dos finalidades, sancionar la negligencia del sujeto pasivo demandado ante el descuido frente al ejercicio de la acción de tutela y el llamado del juez constitucional y proteger de manera eficiente los derechos comprometidos, en concordancia con la naturaleza subsidiaria y sumaria de la tutela; y (iii) la aplicación

REF. FALLO DE TUTELA  
Accionante: CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA  
Accionada: NEQUI  
Entidad vinculada: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Radicado: 200014003007-2022-00431-00.

de la presunción de veracidad es más rigurosa cuando el demandante es un sujeto de especial protección constitucional o se encuentra en condición de vulnerabilidad teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente, en estas oportunidades la Sala Plena de esta Corporación ha señalado que resulta *“de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal”*<sup>421</sup>.

### CASO CONCRETO

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que el accionante CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA, afirma que presentó derecho de petición, el día 03 de junio de 2022, ante NEQUI, a través del cual solicitaba lo siguiente:

“La devolución de los dineros sustraídos quedando registrado mediante ticket # 13120311, donde se le indica que en 7 días hábiles le dan respuesta a su solicitud.”

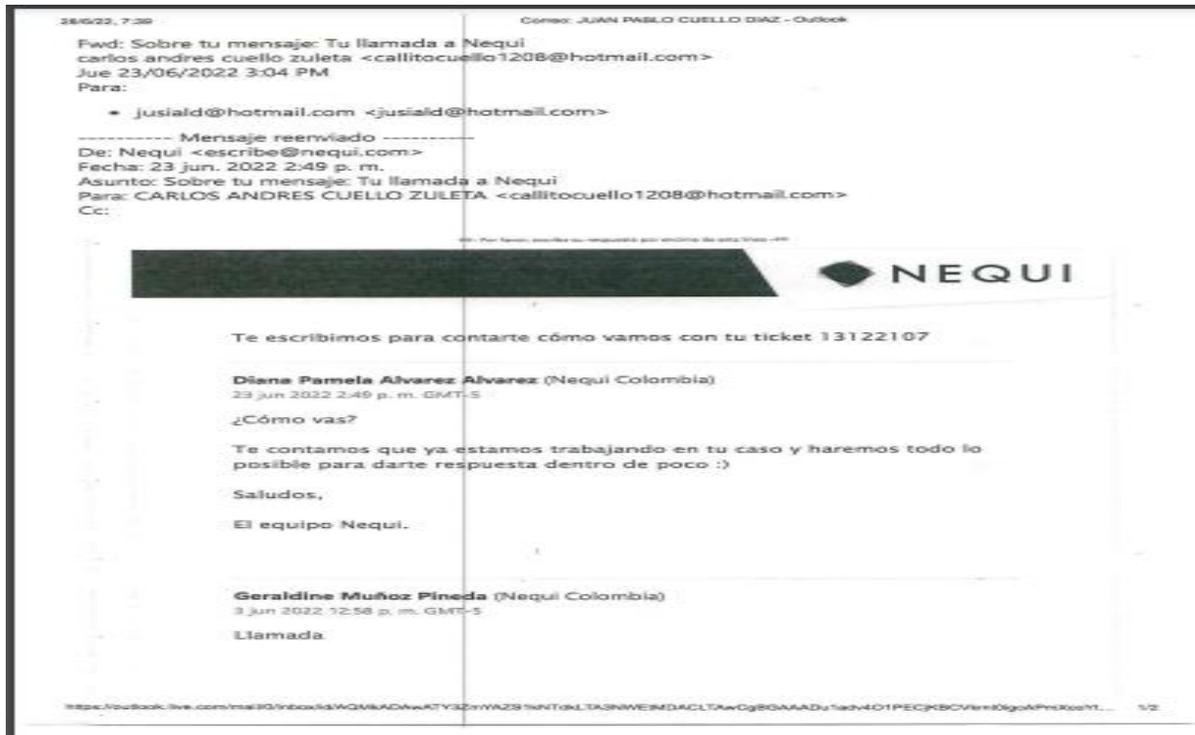
Ahora bien, sobre las afirmaciones efectuadas, las pruebas obrantes en el expediente digital y las cuales fueron aportadas por el accionante, acreditan que efectivamente en fecha 03 de junio de 2022, radicó de manera electrónica el derecho de petición objeto de esta acción de tutela a través del correo electrónico de la accionada [escribe@nequi.com](mailto:escribe@nequi.com), mediante ticket # 13120311.

The image displays two screenshots of digital communication. The top screenshot is an email from NEQUI, dated June 3, 2022, at 12:42 PM. The subject is 'Mensaje recibido' (Received message). The email body contains a system message from NEQUI Colombia, dated June 3, 2022, at 12:42 PM, with ID 641-5. The message is addressed to Carlos Cuello and mentions ticket # 13120311. It lists the user's contact information: phone number 3014264191, email callitocuello1208@hotmail.com, and department Cesar. The message also lists several chat messages from Carlos Cuello, starting with 'Carlos Cuello se unió al chat \*\*\*' and 'Devolución dinero'. The bottom screenshot is a chat conversation from NEQUI, dated June 3, 2022, at 12:42 PM. The chat shows a series of messages between Carlos Cuello and Tatiana Bedoya Betancur. Carlos Cuello reports that his Samsung Galaxy S21 FE was stolen and asks for help. Tatiana Bedoya Betancur responds, offering assistance and providing instructions on how to report the theft to the police and NEQUI. The chat ends with Carlos Cuello thanking her and Tatiana Bedoya Betancur promising to follow up.

La entidad NEQUI el día 23 de junio de 2022, le escribe al correo electrónico del accionante [callitocuello1208@hotmail.com](mailto:callitocuello1208@hotmail.com) indicándole que se encuentran trabajando respecto a su caso ticket # 13120311 y que harán todo lo posible para darle una respuesta pronta.

Se Inserta imagen de la respuesta del 23 de junio de 2022, por parte de NEQUI.

REF. FALLO DE TUTELA  
Accionante: CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA  
Accionada: NEQUI  
Entidad vinculada: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Radicado: 200014003007-2022-00431-00.



Por su parte la entidad vinculada DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, manifiesta que no ha recibido comunicación o petición por parte del accionante para ser adelantada de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010 y que no tiene ninguna información del accionante

Esta agencia judicial entró a verificar la veracidad del correo usado por el actor para efectos de presentar su derecho de petición y luego de verificada la misma se encontró que efectivamente es la dirección virtual efectuada para el trámite señalado.

7/7/22, 12:53

Correo: Juzgado 07 Civil Municipal - Cesar - Valledupar - Outlook

**Entregado: NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCION TUTELA RADICADO 200014003007-2022-00431-00.**

postmaster@bancolombia.onmicrosoft.com <postmaster@bancolombia.onmicrosoft.com>

Jue 7/07/2022 12:51 PM

Para: notificacjudicial@bancolombia.com.co <notificacjudicial@bancolombia.com.co>

1 archivos adjuntos (72 KB)

NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCION TUTELA RADICADO 200014003007-2022-00431-00.;

**El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:**

[notificacjudicial@bancolombia.com.co](mailto:notificacjudicial@bancolombia.com.co)

Asunto: NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCION TUTELA RADICADO 200014003007-2022-00431-00.

Pese que dicha notificación también se le envió nuevamente a través de los correos electrónicos aportados en el escrito de tutela por el accionante.

Se inserta imagen del envío de la admisión de tutela.

15/7/22, 16:24

Correo: Juzgado 07 Civil Municipal - Cesar - Valledupar - Outlook

**RV: NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCION TUTELA RADICADO 200014003007-2022-00431-00.**

Juzgado 07 Civil Municipal - Cesar - Valledupar <j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Vie 15/07/2022 4:23 PM

Para: somos@nequi.com.co <somos@nequi.com.co>; hola@nequi.com.co <hola@nequi.com.co>; escribe@nequi.com.co <escribe@nequi.com.co>

3 archivos adjuntos (3 MB)

01Tutela 2022-00431-00.pdf; 02Acta 2022-00431-00.pdf; 03AutoAdmiteAccionTutela.pdf;

Señores

NEQUI

**ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA**

Accionante: CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA

Accionada: NEQUI

Radicado: 200014003007-2022-00431-00.

Me permito notificar que este despacho mediante auto de fecha 05 de julio de 2022, resolvió: PRIMERO: Admitase la presente Acción de tutela instaurada CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA, por la presunta violación de su derecho fundamental de petición, en contra de NEQUI, SEGUNDO: Vincúlese al presente asunto al defensor del Consumidor financiero, TERCERO: Córrase traslado a la accionada y vinculada del libelo de la acción de tutela y anexos, para que dentro del término máximo e improrrogable de veinticuatro (24) horas contados a partir del recibo de la respectiva comunicación rindan un informe en relación a los hechos narrados por la accionante y allegue las pruebas que pretendan hacer valer. Por secretaría, remítase copia del presente auto y del escrito de tutela, y adviértese a la accionada que, con su contestación deberá acreditar su representación legal, so pena de no tener en cuenta su respuesta. TERCERO: Ordénase que una vez se venza el término otorgado se ingrese la presente acción constitucional al despacho para proveer. NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA Juez

CALLE 14 CON CARRERA 14 ESQUINA – PALACIO DE JUSTICIA – VALLEDUPAR, CESAR.

Email: [j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co)

REF. FALLO DE TUTELA  
Accionante: CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA  
Accionada: NEQUI  
Entidad vinculada: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Radicado: 200014003007-2022-00431-00.

Así mismo se inserta imagen del recibido por parte de la entidad NEQUI el cual fue recibida el 15 de JULIO de 2022., HORA 4:23 P.M.



Ahora bien, una vez noticiado la parte accionada a efectos de que se pronuncien acerca de los hechos de la tutela guardaron silencio

Ahora bien, no se observa que se haya dado una respuesta por parte de la accionada a la petición elevada por el extremo accionante, aún vencido el término concedido en la norma.

Si bien no se dio respuesta a la acción de tutela se evidencia que al admitir la misma se dio traslado para que se pronunciara sobre los hechos expuestos mas no se le instó a presentar informe alguno.

En el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 se consagra la presunción de veracidad en los siguientes términos: “Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”.

Esta disposición normativa se relaciona con el artículo 19 que le antecede que prevé lo siguiente: “El juez podrá requerir informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y pedir el expediente administrativo o la documentación donde consten los antecedentes del asunto. La omisión injustificada de enviar esas pruebas al juez acarreará responsabilidad. El plazo para informar será de uno a tres días, y se fijará según sean la índole del asunto, la distancia y la rapidez de los medios de comunicación. Los informes se considerarán rendidos bajo juramento”.

En ese orden como quiera que en este caso no se solicitó rendición de un informe a la parte accionada no podría de manera automática tenerse por cierto que en efecto la accionada no contestó la petición, sino que ha de verificarse las pruebas que obren en el trámite de la acción constitucional.

De acuerdo al principio de la carga de la prueba (onus probandi) al actor le corresponde probar que presentó el derecho de petición ante la entidad como en efecto lo hace, sin embargo, en lo que tiene que ver con la afirmación tendiente a que no se dio respuesta al mismo, es imposible demostrarlo siendo una negación indefinida y de cuya prueba está exento, correspondiéndole desvirtuarla al accionado

En ese orden acreditándose que la parte actora presentó el derecho de petición y le correspondía a la parte accionada desvirtuar lo afirmado y conforme a ello no lo hizo estando notificada en debida forma, con lo cual se incumplió con la carga probatoria de desvirtuar la negación indefinida efectuada por el accionante acerca de que no se había respondido el derecho de petición.

Y bajo ese derrotero al no acreditarse que en efecto se dio respuesta a la petición presentada es evidente la vulneración del derecho de petición.

Es de precisar que conforme se ha sostenido por la Corte el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en:(i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de claridad y precisión; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C. C-007 de 2017).

REF. FALLO DE TUTELA

Accionante: CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA

Accionada: NEQUI

Entidad vinculada: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Radicado: 200014003007-2022-00431-00.

De acuerdo con ello, al radicarse derecho de petición el día 03 de junio de 2022, de modo que como quiera que NEQUI, no demostró haberle dado, en el término establecido para ello, una respuesta de fondo y completa a la petición presentada por el ahora accionante ante esa entidad, deberá concederse la protección constitucional requerida por el actor para su derecho fundamental de petición y se ordenará a la entidad accionada emita respuesta al derecho de petición presentado por el petente el día 03 de junio de 2022.

Por ende, se ordenará NEQUI, a través de su representante legal que, si aún no lo ha hecho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, profiera la respuesta, que resuelva de manera completa, fondo. Clara y congruente la petición de fecha 03 de junio de 2022, presentada por CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA identificado con número de cédula 1.065.610.246,. Sin perjuicio de que la respuesta a sus pretensiones sea negativa.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley

### RESUELVE

**PRIMERO: CONCEDER** la protección tutelar requerida por CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA identificado con número de cédula 1.065.610.246, para su derecho fundamental de petición. Conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENARLE A NEQUI**, a través de su representante legal ,que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a proferir respuesta, que resuelva de manera completa, de fondo, Clara y congruente la petición de fecha 03 de junio de 2022, presentada por CARLOS ANDRES CUELLO ZULETA identificado con número de cédula 1.065.610.246. Sin perjuicio de que la respuesta a sus pretensiones sea negativa.

La respuesta debe ser puesta en conocimiento del petente como parte integrante de la satisfacción del derecho de petición amparado.

**TERCERO: PREVENIR A NEQUI**, a través de su representante legal indicándole que, una vez cumpla la orden proferida lo comunique de inmediato al juzgado. En caso de no hacerlo, se dará aplicación a lo

**CUARTO: NOTIFICAR** este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

**QUINTO:** en caso de no ser impugnado este fallo, ENVIAR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**



**LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA**

**Juez**