



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Ochenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.

Transformado transitoriamente en
Juzgado 66 de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogotá

Bogotá D.C., dos (2) de octubre de dos mil veinte (2020).

Radicación: 11001-41-89-066-2020-00713-00.
Accionantes: Tomás Edgardo Castellanos Arteaga
Accionado: Banco de Bogotá.
Trámite: Acción de tutela.

Procede el despacho a resolver la acción de tutela que Tomás Edgardo Castellanos Arteaga interpuso contra el Banco de Bogotá.

I. Antecedentes

a. La Pretensión.

Deprecó el accionante la protección de su derecho fundamental de petición, el cual consideró vulnerado por el banco accionado al no responderle la solicitud que elevó el 28 de agosto de los corrientes a través de correo electrónico.

Pretende, en consecuencia, que se ampare la garantía superior descrita y se ordene a la entidad financiera tutelada dar respuesta a su derecho de petición, atendiendo la totalidad de las solicitudes allí contenidas.

b. Hechos que anteceden a la acción de tutela.

El accionante tiene dos (2) tarjetas de crédito con el Banco de Bogotá, las cuales intentó cancelar desde tiempo atrás, pero según su dicho al entablar comunicación con la entidad financiera a través de la Servilínea no ha logrado su cometido, pues pese a las reiteradas llamadas y a permanecer en la línea por más de 30 minutos, los asesores del banco no han resuelto su solicitud, por el contrario, de manera poco diligente, transfieren la llamada “a la persona encargada de la cancelación” quien luego lo dejarlo esperando bastante tiempo, finalmente cuelga la llamada y no vuelve a contactarlo para continuar con el proceso, a pesar de que el

banco y sus representantes conocen de primera mano sus datos personales, dentro de los que se encuentra su número de teléfono móvil.

Por lo anterior, optó por presentar un derecho de petición al Banco de Bogotá el pasado 28 de agosto, con el fin de que éste cancelara definitivamente sus tarjetas de crédito, empero, a la fecha de interposición de esta solicitud de amparo no ha obtenido respuesta, lo cual a su juicio constituye una flagrante violación a su derecho fundamental de petición.

c. Trámite Procesal

i. Mediante auto de fecha 28 de septiembre de 2020, se admitió la acción de tutela y se dispuso la notificación de la entidad financiera accionada para que ejerciera su derecho de defensa y contradicción (Fol. 75 del expediente digital de tutela).

ii. El Banco de Bogotá al pronunciarse frente a la solicitud de amparo, precisó que según sus archivos el derecho de petición que presentó el señor Castellanos Arteaga fue resuelto mediante comunicación fechada 24 de septiembre de 2020, la cual le fue remitida al correo electrónico que aquel suministró para tal fin y para sustentar su dicho aportó copia de la misiva.

Con base en lo anterior, puntualizó en que las situaciones que dieron lugar a la vulneración invocada por el actor fueron superadas, lo cual da lugar a la negación de la acción de tutela por hecho superado (Folios 86 al 92 del expediente digital de tutela).

II. Consideraciones

El artículo 86 de la Carta Política ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela cuya finalidad se encamina a lograr la eficaz, concreta e inmediata protección de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten amenazados o quebrantados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones específicamente previstas en el decreto que la reglamentó.

En relación al derecho de petición, cuya protección solicita el accionante, ha de recordarse que el artículo 23 de la Constitución Política, lo define de la siguiente manera:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Garantía constitucional frente a la cual, la Corte Constitucional ha emitido múltiples pronunciamientos, entre los que se encuentra la sentencia T-574 de 2007, a través de la cual precisó el alcance del referido derecho y advirtió que su satisfacción solamente se logra con una respuesta que cumpla con la totalidad de los requisitos que a continuación se enlistan:

“i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.”

Ahora bien, además de lo anterior, la jurisprudencia constitucional también ha advertido que si en el trascurso de una acción constitucional la vulneración o el agravio denunciado deja de existir, el objeto de la protección constitucional se desvanece, dando lugar a un hecho superado.

De manera puntual, la Corte Constitucional lo explicó en la sentencia T-612 de 2009, en los siguientes términos:

“La carencia actual de objeto por hecho superado, se da cuando en el entre tanto de la interposición de la demanda de tutela y el momento del fallo del juez de amparo, se repara la amenaza o vulneración del derecho cuya protección se ha solicitado”.

Pues bien, verificado lo anterior de cara a la respuesta emitida por la accionada, salta a la vista la negativa de la acción de amparo por las razones que pasan a explicarse.

Es importante señalar, que para el momento de la interposición de la tutela, el término con el que contaba el banco accionado para responder el derecho de petición del actor, aún no había vencido, por cuanto una de las medidas de urgencia tomadas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, fue la concerniente a la ampliación del término para responder derechos de petición, por lo que

toda petición debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, salvo tratándose de solicitudes de documentos o consultas¹.

De manera que, como la petición fue remitida electrónicamente al Banco de Bogotá el 28 de agosto del año que avanza, el término para que éste respondiera expiraría tan solo hasta el próximo 9 de octubre, sin embargo, la tutela fue interpuesta el 24 de septiembre de los corrientes, es decir al día 19 del lapso de 30 días anotado.

Así pues, salta la vista lo prematuro que resultó el presente recurso de amparo, sin embargo, el banco accionado durante el curso del trámite tutelar, acreditó no solo haber respondido la petición del tutelante, sino que dicha respuesta le fue puesta en conocimiento el pasado 1º de octubre, y además la misma acogió favorablemente las solicitudes del peticionario.

Lo anterior puede corroborarse con la documental obrante a folios 91 y 92 del expediente digital de tutela, la cual corresponde a la respuesta que le otorgó el banco al accionante y el comprobante de que la misma le fue enviada a su dirección correo electrónico, la cual coincide con aquella que fue informada por el petente en el acápite de notificaciones de la solicitud (drtomas@drtomascastellanos.com).

Finalmente, en la respuesta en comentario se le informó al señor Tomas Edgardo Castellanos Arteaga, que el Banco de Bogotá atendió de manera favorable su solicitud y procedió a aplicar un “*bloqueo definitivo*” a los productos de crédito de los que es titular, reversando el cobro de la cuota de manejo que se había generado por una de las tarjetas de crédito, además de ofrecerle disculpas por las molestias causadas.

Así las cosas, puede concluirse que aun cuando el actor interpuso esta acción sin que existiera vulneración a sus derechos fundamentales, el Despacho no puede ignorar el hecho de que el banco convocado otorgó una respuesta oportuna y favorable al peticionario, la cual le fue notificada en debida forma y satisface la garantía constitucional invocada, pues en ella concurren los presupuestos de congruencia y claridad a los que se hizo alusión al inicio de estas consideraciones, por lo que la solución lógica a este caso es la negación de la tutela por ausencia de vulneración.

III. Decisión

¹ Artículo 5º del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en concordancia con el artículo 1º de la Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Por lo expuesto, la suscrita Juez Sesenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **NIEGA** el amparo constitucional solicitado, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente fallo.

Notifíquese la presente decisión a las partes y de no formularse impugnación, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

Firmado Por:

**NATALIA ANDREA MORENO CHICUAZUQUE
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 84 CIVIL MUNICIPAL BOGOTÁ**

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:

a3e03661d7644a70c112fce6071e0aca5b9ed9b62ff6e3217419fb5a9efb0fe4

Documento generado en 02/10/2020 02:13:29 p.m.