

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintisiete (27) de enero de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00027

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por LEIDY CAROLINA PRIETO ARTUNDUAGA contra BANCOLOMBIA S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclama la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada al no dar respuesta a la solicitud que presentó el 28 de octubre de 2021, en consecuencia, insta que se ordene a la convocada a dar la respectiva contestación de fondo.

2. Fundamentos Fácticos

2.1. La actora adujo, en síntesis, que el día 25 de octubre de 2021, recibió una llamada de quienes al parecer eran funcionarios adscritos a la entidad bancaria accionada, le suministraron sus datos personales, incluso información sensible de su tarjeta de crédito, le indicaron que había sido beneficiaria de un auxilio por concepto de gastos administrativos, sin que hubiese autorizado alguna transacción o compra de un servicio, no obstante, se le remitió un mensaje de texto con la información de una compra exitosa por valor de \$748.000.

2.2. Indicó que, el 28 de octubre de la pasada anualidad, se comunicó con Bancolombia S.A., para solicitar información respecto del descuento efectuado, a lo que un funcionario le contestó que posiblemente había sido víctima de un fraude, por lo que, debía realizar una solicitud para el reembolso a través del aplicativo de “PAGO DIGITAL”.

2.3. Señaló que procedió a realizar la reclamación sin que a la fecha haya obtenido una respuesta clara, concreta y de fondo, pese a que se ha comunicado con el ente encartado en varias oportunidades.

3. Trámite procesal

1. La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 18 de enero de la presente anualidad.

2. En respuesta al requerimiento efectuado, **BANCOLOMBIA S.A.**, manifestó que el caso de la convocante corresponde a una transacción nacional no presencial, la cual por encontrarse enmarcada dentro de lo establecido en el artículo 2.2.2.5.1.1. del Decreto 587 de 2016, se le aplicó el proceso de reversión

de pagos, es decir, que el banco como emisor y adquiriente del medio de pago, logró la recuperación de la suma total reclamada y se aplicó a la tarjeta del cliente, circunstancia que fue comunicada a la actora a través de la respuesta emitida el 21 de enero de la presente anualidad, notificada a la dirección de correo electrónico suministrada en el derecho de petición, motivo por el que, en el presente asunto se presenta un hecho superado.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición de la accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que considera vulnerado la parte actora es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es 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.”

Con relación al término para resolver las peticiones la Jurisprudencia constitucional refiere que: *“La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno”* (Sentencia C-007 de 2017)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos

eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.¹, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “...*Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...*”

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

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

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.”

3. De otro lado, existe un fenómeno jurisprudencialmente denominado “*carencia actual de objeto*”, el cual se presenta frente al acaecimiento de dos supuestos: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado; el primero, téngase en cuenta que es aquel que “*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*” (C. Const. Sent.T-970/14). Lo cual quiere decir que ha desaparecido la vulneración que propició la acción de tutela, por tanto, ante dicha situación la decisión del juez resultaría inocua. Sobre el particular el máximo tribunal en materia constitucional ha expresado que:

“Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”²

4. Conforme a las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, descendiendo al caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que el 28 de octubre de 2021 la señora Leidy Carolina Prieto Artunduaga, a través del aplicativo “*Pago Digital*”,

¹ Sentencia T-487 de 2017

² Corte Constitucional, Sentencia T-038 de 2019, M.P. Cristina Pardo Schlesinger.

realizó una solicitud ante BANCOLOMBIA S.A., con miras a que se realizara la devolución de la suma de \$749.000 cancelada por cuenta de una transacción no autorizada, producto de un fraude del que fue víctima, reiterando su petición en múltiples oportunidades.

De acuerdo a lo expuesto en precedencia, del informe rendido por la entidad accionada, se advierte que concurre una situación de hecho superado pues durante el trámite de la acción constitucional mediante comunicación de fecha 21 de enero del presente año acreditó haberse pronunciado de fondo respecto de las inquietudes planteadas.

En efecto, en la referida misiva la entidad financiera en mención le pone de presente a la aquí actora que después de realizar el procedimiento de reversión de pagos establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2016, reglamentado por el Decreto 587 de 2016, se logró la recuperación de la suma solicitada, la cual se verá reflejada como abono en los movimientos de su tarjeta de crédito, lo que de suyo permite colegir que la solicitud incoada fue resuelta de manera clara, concreta, de fondo y de acuerdo con lo peticionado.

Aunado a lo anterior, se observa que, el 24 de enero de la presente anualidad la referida comunicación fue remitida vía correo electrónico a la dirección "Lcpa_1202@hotmail.com" la cual coincide con la reportada por la parte accionante tanto en el escrito petitorio como en la acción de tutela. De manera que cuando las circunstancias que han dado origen al amparo han desaparecido éste pierde su razón de ser, pues la orden emitida por el Juez no tendría ningún efecto.

5. Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que en la actualidad no existe vulneración o amenaza del derecho fundamental invocado, puesto que la entidad encartada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el 28 de octubre de 2021, por tal motivo habrá de negarse la acción constitucional por carencia actual de objeto.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo a los derechos fundamentales incoados por Leidy Carolina Prieto Artunduaga, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

**Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
Bogotá, D.C. - 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: **ce24de6149ca083aec08b3c05959de00a2404690d99d6bbf486e714d43bb67c**

Documento generado en 27/01/2022 02:31:38 PM

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