

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veinticuatro (24) de febrero de dos mil veintidós (2022)

Ref. Acción de tutela No. 2022-00107

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por DIANA MELISSA NIÑO RAMÍREZ contra BANCO CAJA SOCIAL.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclama la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad financiera convocada, en consecuencia, requirió se ordene a la accionada: **i)** dar una respuesta satisfactoria a la solicitud radicada el 11 de enero del año en curso haciendo efectivo el acuerdo de pago llevado a cabo con la entidad y **ii)** abstenerse de cobrar intereses de mora por los supuestos pagos que según la entidad bancaria no se han efectuado.

2. Fundamentos Fácticos

2.1. La actora adujo en síntesis que, actualmente tiene un crédito con Banco Caja Social y se retrasó en algunos pagos debido a una información errada que le brindó uno de sus asesores, respecto de un periodo de amnistía que nunca se aplicó, razón por la que se encuentra en mora.

2.2. El pasado 28 de diciembre se puso en contacto con la entidad Puntualmente S.A., empresa que trabaja con la entidad accionada y quienes se encargan de realizar los cobros y se pactó un acuerdo de pago por la suma de \$850.000, un descuento del 50% de los intereses moratorios para efectos de normalizar el crédito y continuar pagando el valor regular de las cuotas.

2.3. El 5 de enero de 2022 se acercó a una de las sedes del ente convocado, dado que al momento de realizar el pago éste se encontraba bloqueado y no se había actualizado la información del crédito, sin embargo, evidenció que el valor de la cuota a cancelar no reflejaba el acuerdo de pago celebrado.

2.4. Manifestó que luego de intentar comunicarse con varios funcionarios sin obtener información clara, el 11 de enero del año que cursa formuló derecho de petición ante Banco Caja Social al que se le asignó el radicado No. 1082406, a fin de que se diera aplicabilidad al acuerdo de pago realizado y el 25 de enero siguiente recibió una respuesta en la que se le indicó que se estaban validando los datos y de ser el caso que se realizarían los ajustes correspondientes, lo cual en su sentir no constituye una respuesta de fondo.

2.5. Agregó que hasta la fecha no se ha aclarado su situación financiera y no siente seguridad para seguir realizando los pagos a la entidad bancaria, toda vez que, no

han demostrado seriedad, organización, ni claridad respecto a la información y posiblemente ya se realizó el reporte ante las centrales de riesgo.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 16 de febrero de la presente anualidad y se dispuso la vinculación de Puntualmente S.A.

3.1. BANCO CAJA SOCIAL y PUNTUALMENTE S.A. guardaron silencio, pese a ser notificados en debida forma.

III.PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho de petición del 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. Conforme a las anteriores precisiones, descendiendo al caso puesto a consideración, una vez examinadas las pruebas obrantes en el plenario, se advierte la vulneración en que ha incurrido la entidad encartada BANCO CAJA SOCIAL, al no dar respuesta oportuna y de fondo a las diferentes solicitudes elevadas por la señora Diana Melissa Niño Ramírez desde el 11 de enero de la presente anualidad.

En efecto, se observa que a partir de la referida data, la aquí accionante radicó, a través de correo electrónico, múltiples solicitudes ante la entidad bancaria accionada con miras a que se le brinde información sobre la implementación de un acuerdo de pago celebrado el 28 de diciembre de 2021 y la forma en que han sido aplicados los pagos que ha efectuado, sin que se encuentre demostrado al interior del asunto que haya recibido una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo solicitado, pues pese a haberse requerido el informe al ente convocado en el presente trámite y que la notificación se surtió en debida forma a las direcciones de correo electrónico “unidaddeatenciondereclamos@fs.co”, “edwardgalindo@gmail.com”

¹ Sentencia T-487 de 2017

“notificacionesjudiciales@fundaciongruposocial.co” y “mvega@fundaciongruposocial.co”, éste guardó silencio, por lo que ante la falta de pronunciamiento se aplica la presunción de veracidad de los hechos en que se fundamentó la acción de tutela, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre el punto la Corte Constitucional en Sentencia T-260 de 2019 precisó:

“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 comprometido, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”

*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”. 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.” (énfasis fuera de texto)*

Es que, aun cuando en el expediente obra una comunicación de fecha 25 de enero del año en curso dirigida a la aquí actora mediante la cual Banco Caja Social, pretendió dar respuesta a los derechos de petición elevados, informándole que se encuentran validando la situación y en el evento en que sea necesario realizaría los ajustes a que hubiese lugar, poniéndole de presente las condiciones de los acuerdos de pagos efectuados el 24 de abril y 30 de diciembre de 2021, lo cierto es que, tal pronunciamiento no puede entenderse como una respuesta integral en la medida que no se hizo referencia a los supuestos pagos efectuados por la petente, de ahí que se encuentren puntos pendientes por resolver.

En razón a lo expuesto en precedencia, frente al derecho fundamental de petición deberá prosperar la acción constitucional emprendida para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación del presente fallo la entidad convocada a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a las peticiones incoadas el 11, 17 y 21 de enero de 2022, debiendo resaltar que no es menester que las misma sea favorable a los intereses de la promotora del amparo.

4. Ahora bien, respecto de la pretensión de la acción de tutela relacionada con el cobro de intereses moratorios derivados de un contrato de mutuo comercial celebrado con el ente encartado, se advierte que este mecanismo consagrado para la protección de derechos fundamentales resulta improcedente, dado su carácter residual y subsidiario, de modo que si el actor considera que se presentó alguna irregularidad en la actuación surtida por parte de la entidad accionada, cuenta con los mecanismos ordinarios puestos a su disposición para debatir ante la Jurisdicción Ordinaria Civil tales circunstancias, tratándose de asuntos que no revisten aspectos de orden constitucional sin que obre en el plenario elemento de convicción alguno que permita acreditar la existencia de un perjuicio irremediable.

Sobre este tópico la Corte Constitucional en Sentencia T-903 de 2014 expresó:

“...se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del

*amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más **no como mecanismo encaminado a resolver controversias de stirpe contractual y económico**, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.” (énfasis fuera de texto).*

5. Puestas las cosas de la anterior manera, concurre de forma clara la causal de improcedencia consagrada en el artículo 6° numeral 1° del Decreto 2591 de 1991, relacionada con la existencia de otra vía o recurso judicial, motivo por el cual queda neutralizada la intervención del Juez de tutela, precisamente porque este instrumento, es de orden subsidiario y residual, solo opera ante la ausencia en el ordenamiento jurídico de otro mecanismo de defensa, sin que se haya acreditado la configuración de un perjuicio irremediable.

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,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición de Diana Melissa Niño Ramírez, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a BANCO CAJA SOCIAL que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a resolver de fondo y comunicarle la decisión a la aquí interesada, respecto de los derechos de petición radicados en esa entidad los días 11, 17 y 21 de enero de 2022, complementando la respuesta emitida el 25 de enero de la presente anualidad, sin que ello de manera alguna implique que la misma deba ser favorable.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la acción de tutela, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

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

QUINTO: Si el presente 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: **1bf5c2caed83b5800c77ea7d347c9918f7a78aa39fa0250cf06b8dad85f31a9f**

Documento generado en 24/02/2022 03:34:48 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**