REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá, D.C., treinta (30) de septiembre de dos mil veinte (2020)

Radicado: 005 **2020 – 00290** 00
Proceso: Acción de Tutela
Accionante: Astrid Clemencia Garavito Álvarez.
Accionada: Banco Scotiabank Colpatria S.A. y Superintendencia Financiera de Colombia
Vinculadas: Fiscalía 73 Local Unidad de Delitos Informáticos
Asunto: **SENTENCIA**

Superado el trámite que es propio a esta instancia, se resuelve lo pertinente a la Acción de Tutela señalada en la referencia.

ANTECEDENTES

1.- Sustento Fáctico.

Solicita la accionante a través de su apoderada judicial la protección de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, con base en los hechos que a continuación se resumen:

1.1. Que es cliente del Banco Skotiabank Colpatria S.A. desde hace aproximadamente 30 años.

1.2. Que el 03 de junio de 2020, sus productos financieros fueron bloqueados por movimientos inusuales, evidenciando que fue víctima de fraude y robo, a través de suplantación y modificación de sus datos personales, habilitación de claves y llaves electrónicas, por medio de los sistemas electrónicos del Banco Scotiabank Colpatria S.A.

1.3. Que el 3 de junio de 2020, presentó reclamación escrita el Banco Scotiabank Colpatria S.A., con copia a la Superintendencia Financiera, luego de haber recibido pormenorizadamente y de manera telefónica cada uno de los movimientos realizados entre los días 20 al 26 de mayo de 2020 fechas en las cuales hicieron retiros, trasferencias y pagos a terceros así :

Retiros por producto : Tarjeta visa $23.000.000
Tarjeta Master $21.000.000
Cta Ahorros 4765 y 466: $29.618.320
TOTAL FRAUDE: $73.618.320

1.4. Que el 24 de julio de 2020, el Banco Scotiabank Colpatria S.A. dio respuesta a la petición formulada por la actora con el consecutivo No 2020125175-001-000 indicando que revisados los sistemas correspondientes, se evidencia que no hay responsabilidad del banco, como quiera que las transacciones realizadas cumplieron con los mecanismos fuertes de autenticación, pero que no obstante el banco responderá por la suma de $ 42.463.320.

1.5. Que ante esta respuesta formuló un derecho de petición con fecha 27 de julio de 2020, con copia nuevamente a la Superintendencia Financiera, poniendo de presente la incoherencia de la primera respuesta brindada, tenido en cuenta que fue incompleta y no fueron considerados los soportes y evidencias aportadas, violando el debido proceso frente al robo y fraude electrónico, sin que tal petición hubiese sido respondida aun por ninguna de las accionadas.

1.6. Que el 28 de julio de 2020, radicó ante la Fiscalía General de la Nación bajo la noticia criminal No 110016099069202052823 la denuncia respectiva la cual fue asignada a la Fiscalía 73 Local Unidad de Delitos Informáticos.

2.- La Petición.

Con base en los hechos expuestos la sociedad accionante solicitó lo siguiente:

"1.-Ordenar a la entidad Bancaria Banco SCOTIABANK COLPATRIA SA, cesen los cobros a través de área de cobranzas en relación al asunto, dado que es materia de investigación y resolución comprobada del fraude al interior de la entidad a través de los medios electrónicos y de seguridad, el cual fue vulnerado por delincuentes.

Adicionando que están en curso de la violación al derecho de la tranquilidad y la salud en adulto mayor.

2.-Se dejen de usar los DATOS ACTUALIZADOS por los delincuentes, dado que, a la fecha están siendo notificados de cada movimiento que hace mi cliente con la entidad financiera.

Deberán dejar los datos que ha tenido mi poderdante por más de 30 años aproximadamente que tiene productos en la entidad financiera.

1.-ORDENAR Se informe de manera completa y concreta la trazabilidad de la investigación y se dé respuesta completa al derecho de petición No 1 y No 2 teniendo en cuenta que concluye la entidad indemnizar solamente el 100% y 55% de las defraudaciones de los delincuentes. 2.-ORDENAR Que efectuada de manera elocuente y asertiva la investigación al interior de la entidad bancaria, dando cumplimiento al debido proceso, se confiera el pago de la indemnización a favor de mi poderdante del pago del 100% tanto de los ahorros sustraídos como de las obligaciones de las tarjetas de crédito.

3.-ORDENAR Se reparen los daños de lucro cesante y daño emergente del detrimento patrimonial sufrido por mi poderdante a causa de la vulneración y permisividad de los delincuentes através de los sistemas informáticos de la entidad bancaria.

4.-ORDENAR Aporte la entidad financiera, la información necesaria a la fiscalía 73 local de la unidad de delitos informáticos ya referida.

5.-DECLARAR que mi poderdante fue victima de fraude y robo de los recursos a través de las falencias y permisividades de la entidad financiera de sus medios de operación y seguridad electrónica y por ende deberá indemnizaren el 100% los dineros que reposaron en sus productos hasta el 19 de mayo de 2020. Previo a los fraudes.

6.-DECRETAR que la entidad financiera permitió el fraude a través de los que ellos llaman preguntas de seguridad y desde la modificación de los datos personales tuvo errores y no mitigo que se trataba de un posible fraude, mas aun que mi poderdante es un cliente antiguo y conocen a plenitud sus movimientos que rayan con los efectuados por los delincuentes."

3.- La Actuación.

La demanda de tutela fue admitida mediante providencia del dieciocho (18) de septiembre del año en curso, se dispuso a oficiar a las entidades accionadas, para que en el término de un (1) día se pronunciaran acerca de los hechos y pretensiones de la queja constitucional y aportaran los medios de demostración que pretendieran hacer valer en su defensa.

Igualmente se ordenó la vinculación al presente trámite de la Fiscalía 73 Local Unidad de Delitos Informáticos.

4.- Intervenciones.

Se recibieron intervenciones de: (i) Banco Skotiabank Colpatria S.A.; (ii) de la Superintendencia Financiera y (iii) de la Fiscalía General de la Nación, en los siguientes términos:

El Banco Colpatria Scotiabank Colpatria S.A., manifestó: " (..) *Los derechos de petición que dieron origen a este trámite de tutela fueron radicados los días 03 de junio y 27 de julio de 2020, y en ellos la accionante indicó como dirección electrónica de notificaciones la siguiente: cleocleoastrid@htmail.com, la cual coincide con la indicada por la accionante en su escrito de tutela.*

3.Sin perjuicio de la respuesta emitida por el Banco, para eliminar cualquier duda sobre el actuar de esta entidad, se emitió un alcance el día 22 de septiembre de 2020.

4.Con el fin de proteger la integridad física de nuestros colaboradores y en general de la comunidad, el envío del alcance se realizó a la dirección de correo electrónico informada por la accionante a su despacho para efectos de notificaciones: cleocleoastrid@htmail.com

5.Dicha dirección electrónica, cleocleoastrid@htmail.com, fue la que usó el Despacho para notificar a la accionante sobre la admisión del trámite de tutela interpuesto por ella.

6. Junto a este documento remitimos constancia del envío del alcance que se realizó el día 22 de septiembre de 2020, a la dirección indicada en precedencia, aclarando que el acto de acusar el recibido es fruto de la sola voluntad de la accionante."

Igualmente refirió: "*Al revisar el escrito de tutela no hay duda respecto a la naturaleza de las pretensiones de la accionante: ellas son del orden contractual, y económico, razón por la cual las mismas están llamadas a NO prosperar, pues no pueden ser tenidas como del resorte de la acción de tutela.*

Ciertamente, lo relativo a indemnizaciones por daño emergente o por lucro cesante, así como las declaraciones sobre responsabilidad del Banco, solicitadas por la señora GARAVITO ÁLVAREZ, son asuntos que NO se deben ventilar ante el juez constitucional de tutela."

A su turno, la Superintendencia Financiera refirió: *"Mediante el radicado 2020125175-000-000 del día 6 de junio de 2020, la Consumidora interpuso ante SFC una queja en virtud de la cual solicitaba lo siguiente: "NUEVO ROBO DESDE LA CUENTA DE AHORROS Y UTILIZACIÓN DE MIS TARJETAS DE CREDITO, SIN AVISO POR EL BANCO. "*

Adjuntando un escrito dirigido al Banco ScotiaBank en el que ponía en conocimiento una serie de transacciones que indicó no haber realizado y que, no le fueron notificadas por la mencionada entidad.

Con dicho escrito se dio inició al trámite de queja, el cual se adelanta dando observancia al procedimiento establecido para la atención de las quejas contra nuestras entidades vigiladas, en la Parte Primera, Título IV, Capítulo Segundo, numeral 8.4 – de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por esta Entidad.

b)Mediante radicado 2020125175-001-000 del 09 de junio de 2020 la SFC requirió al Banco ScotiaBank lo siguiente:"En consideración a lo anterior, comedidamente le solicitamos disponer lo pertinente para que la queja se responda por escrito directamente al solicitante, teniendo en cuenta para el efecto los parámetros señalados en la Circular Básica Jurídica expedida por esta Entidad, de manera que dicha respuesta sea completa, clara, precisa, comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la entidad vigilada".

c)Mediante radicado 2020125175-002-000 del 9 de junio de 2020 la SFC informó a la ahora accionante, lo siguiente: "La comunicación se enviará a la entidad vigilada para que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, le suministre una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso. Si usted no se encuentra de acuerdo con la respuesta suministrada por la entidad, cuenta con las siguientes opciones: o Manifestar nuevamente (réplica) a la Superintendencia Financiera su inconformidad con la respuesta, indicando el número de radicación y explicando puntualmente los motivos de la misma, con los soportes respectivos, información que será analizada por este organismo. o Si trascurren dos meses, desde la fecha de radicación de la respuesta de la entidad vigilada, y no se recibe comunicación alguna de su parte, esta Superintendencia finalizará la gestión frente a dicha entidad.

En cualquier momento puede igualmente presentar reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero o solicitar de manera gratuita la audiencia de conciliación ante el mismo, para que propicie un acuerdo con la entidad que permita la solución de la controversia.

Valga anotar que este ente de control mediante el trámite de una queja o reclamo, no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces.". (…)

Nótese cómo, desde el mes de junio de 2020 la señora Astrid tiene claro el trámite que se daría a su petición, así como las posibilidades con que cuenta si no está conforme con la respuesta suministrada por la vigilada y en todo caso, se precisó con extrema claridad cuál la finalidad de la queja.

Para el caso de ahora, evidente resulta que la señora espera que la SFC, por medio de la queja presentada, dirima, a su favor un conflicto netamente contractual, que como se señaló y como se explica con detalle líneas más adelante, escapa a la finalidad de la queja.

d)Luego de una solicitud de prórroga por parte de la vigilada (2020125175-007-000 y 2020125175-008-000), de un nuevo requerimiento efectuado por la SFC (2020125175-009) y otra solicitud de prórroga (2020125175-011-000), la Entidad allegó copia de la respuesta suministrada a la quejosa (2020125175-012-000).

e) Los días 27 de julio (2020125175-013-000) y 18 de agosto de 2020 (2020125175-014-000), la señora Astrid presentó escritos de réplica respecto de la respuesta suministrada por la entidad bancaria.

Lo que demuestra que tiene conocimiento del procedimiento de queja que se adelanta, por lo que, al menos sorpresivo resulta ahora que alegue desconocimiento de su derecho fundamental de petición

.f)Con fundamento en los anteriores escrito, el pasado 9 de septiembre de 2020 se efectuó un nuevo requerimiento a la vigilada, aportando nueva respuesta el 21 de septiembre siguiente (2020125175-017-000). En ese orden de ideas, resulta evidente que, desde la última respuesta otorgada por la vigilada, la quejosa cuenta con el término de dos meses para presentar una réplica, so pena de darse por finalizado el trámite.
Así las cosas, informamos al Honorable Despacho que esta autoridad continuará agotando el trámite administrativo en mención, y en el momento que se cuente con todos los elementos indispensables para la evaluación del expediente de queja en desarrollo de sus funciones administrativas consagradas en los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010 modificado por el Decreto 1848 de 2016, se procederá a analizar los argumentos expuestos por las partes y las circunstancias acaecidas, a efectos de evidenciar si hubo violación o infracción puntual a algún derecho del consumidor financiero.

Por su parte, la Fiscalía 73 Delegada ante los Juzgados Civiles Municipales respondió: *" 8…)En la actualidad las diligencias que se encuentran en etapa de indagación, en contra de averiguación de responsables y pendiente para emitir órdenes a policía judicial en los primeros días del mes de octubre del año que avanza, para que el funcionario de Policía judicial asignado al despacho, solicite copia de la investigación interna del caso ante la entidad financiera Scotiabank Colpatria, en espera que la misma conteste en el término de 30 días, término que muchas veces se incumple por las mismas entidades financieras, o en su defecto hacen caso omiso a los requerimientos."*

CONSIDERACIONES

1.- Competencia

El Juzgado es competente para el conocimiento del presente asunto, atendiendo a las reglas de competencia consagradas en el artículo 86 de la Constitución Nacional y su reglamentación en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991.

2.- Problema Jurídico.

De los hechos narrados, corresponde a esta sede constitucional determinar si las entidades accionadas vulneraron el derecho fundamental de petición, del cual es titular la accionante y si la acción de tutela es la vía idónea para dirimir la controversia suscitada entre la señora Astrid Clemencia Garavito y el Banco Scotiabank Colpatria S.A.

3.- Marco Constitucional.

La tutela es un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales, tal como lo establece el artículo 86 de la Constitución Nacional y el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991 y ella procede frente a la violación o amenaza de estos derechos por parte de las autoridades públicas, bien por acción u omisión, y en algunos casos frente a particulares, cuando estos desempeñan funciones Administrativas. Según las disposiciones en cita, su naturaleza es residual o subsidiaria, ya que resulta improcedente, cuando la persona afectada tiene otros medios legales de defensa, salvo que para evitar un perjuicio irremediable solicite el amparo con el carácter de transitorio.

4.- La Subsidiariedad

Conforme con lo dispuesto por la Corte Constitucional, la presente acción preferente y sumaria sólo resulta procedente cuando se han agotado los medios de defensa que el legislador ha dispuesto en cada caso particular o los mismos no resultan idóneos para la protección del derecho reclamado, en tal sentido dicha corporación mediante sentencia T-471 de 2017 dispuso:

"Esta Corporación estableció que, por regla general, la acción de tutela procede de manera subsidiaria y, por lo tanto, no constituye un medio alternativo o facultativo que permita complementar los mecanismos judiciales ordinarios establecidos por la ley. Adicionalmente, la Corte señaló que no se puede abusar del amparo constitucional ni vaciar de competencia a la jurisdicción ordinaria, con el propósito de obtener un pronunciamiento más ágil y expedito, toda vez que éste no ha sido consagrado para reemplazar los medios judiciales dispuestos por el Legislador para tales fines.

Posteriormente, en las sentencias T-373 de 2015 y T-630 de 2015, estableció que, si existen otros mecanismos de defensa judicial que resulten idóneos y eficaces para solicitar la protección de los derechos que se consideran amenazados o vulnerados, el afectado debe agotarlos de forma principal y no utilizar directamente la acción de tutela. En consecuencia, una persona que acude a la administración de justicia con el fin de que le sean protegidos sus derechos, no puede desconocer las acciones judiciales contempladas en el ordenamiento jurídico, ni pretender que el juez de tutela adopte decisiones paralelas a las del funcionario que debe conocer del asunto dentro del marco estructural de la administración de justicia.

Ahora bien, en virtud de lo dispuesto en los artículos 86 Superior y 6º del Decreto 2591 de 1991, aunque exista un mecanismo ordinario que permita la protección de los derechos que se consideran vulnerados, existen algunas excepciones al principio de subsidiariedad que harían procedente la acción de tutela. La primera de ellas es que se compruebe que el mecanismo judicial ordinario diseñado por el Legislador no es idóneo ni eficaz para proteger los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; y la segunda; que "siendo apto para conseguir la protección, en razón a la inminencia de un perjuicio irremediable, pierde su idoneidad para garantizar la eficacia de los postulados constitucionales, caso en el cual la Carta prevé la procedencia excepcional de la tutela"

5.- Derecho de petición

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[1] 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.

Respecto de dicha garantía fundamental, la Corte Constitucional mediante sentencia T-206 de 2018, precisó:

"El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(…) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado"[24]. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones[25]: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario"[26].

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas[27]. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho".

[1] T-077 de 2018 MP Antonio José Lizarazo Ocampo

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente"[28]. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva"[29]

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones[30]. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho[31]. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente" y, en esa dirección, "[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011"[32].

6.- Caso Concreto.

De entrada, observa el Despacho la concurrencia de los elementos de procedibilidad general de la acción de tutela correspondientes a la legitimación en la causa, en tanto que se propone por la titular de los derechos invocados a través de su apoderada judicial y se convoca a una autoridad pública, en los términos del artículo 86 de la Constitución Nacional; y de inmediatez, como quiera que la presunta conducta

transgresora de las garantías fundamentales en cabeza de la actora continúa en el tiempo.

Conforme con lo anterior, habrá de estudiarse em primer lugar lo atinente al derecho fundamental de petición en cabeza de la actora y que afirma fue vulnerado por parte de las accionadas, como quiera que no se dio respuesta a la solicitud formulada el 27 de julio hogaño.

Respecto del Banco Scotiabank Colpatria S.A., se evidencia que en el escrito por medio del cual ejerció su derecho de defensa acreditó haber dado respuesta al derecho de petición elevado por la petente a través de comunicación de fecha 22 de septiembre pasado, remitido al correo electrónico aportado por la accionante a efectos de notificaciones personales.

Sin embargo, revisada la petición objeto del presente tramite constitucional, se evidencia que en la misma se formularon dos solicitudes a saber, la primera tendiente a obtener los soportes y la evidencia asociada a los dos últimos cambios de sus datos personales y, la segunda que se le dieran a conocer los soportes de las aprobaciones de los movimientos transaccionales de sus productos de crédito y ahorro.

Así las cosas, frente al primer pedimento no tiene reparo el Despacho en en que fue resuelto como quiera que se le ponen en conocimiento los cambios de datos que ha tenido, así como la hora y fecha en que se han efectuado, sin embargo, no sucede lo mismo con el segundo pedimento, como quiera que se manifiesta "*Toda vez que a la fecha nos encontramos buscando el registro de las demás operaciones efectuadas por medio del canal virtual, en un máximo de dos días hábiles contados a partir del envío de esta comunicación, estaremos dando alcance a este comunicado.",* por manera que si la respuesta fue comunicada el 22 de septiembre pasado, el término de dos días hábiles allí previsto para remitir los soportes requeridos por la accionante ya feneció, sin que se hubiese aportado plenario prueba de haber brindado a la peticionaria la totalidad de la información solicitada, por lo cual no puede entenderse que fue respondido de fondo el derecho de petición de fecha 27 de julio de 2020, en consecuencia, habrán de impartiese las órdenes del caso a efectos de procurar la protección de la garantía constitucional aquí estudiada.

Ahora bien, en cuanto a la misma petición de la cual se remitió copia a la Superintendencia Financiera, resulta del caso precisar que respecto de la misma deviene inviable efectuar el anterior análisis, como quiera que de la respuesta remitida por dicha entidad se tiene que allí cursa el trámite de la queja interpuesta por la accionante en contra de Scotiabank Colpatria, de manera que la solicitud allí radicada deberá seguir las formas propias de la referida actuación, por ende, no le es dable a esta sede constitucional efectuar pronunciamiento alguno en tal sentido.

Ahora bien, en lo relacionado con las demás pretensiones formuladas en el escrito de tutela, advierte el Despacho que las mismas no observan el principio de subsidiariedad que gobierna la presente solicitud de amparo, como quiera que de acuerdo con lo dispuesto por la Corte Constitucional en el aparte jurisprudencial referido en el acápite correspondiente, no le es dable a la accionante, acudir a esta vía preferente y sumaria, a efectos de que se ordene a Scotiabank Colpatria S.A., (i) que cesen los cobros en su contra del dinero que le fue sustraído de sus cuentas; (ii) que se efectúe el pago de la indemnización a que hay lugar por tal hecho;(iii) que se pague el lucro cesante y el daño emergente reclamados; (iv) que se declare que fue victima de fraude y robo; (v) que se declare que la accionada permitió el fraude del que fue víctima, (vi) que se dejen de usar los datos que fueron actualizados por quienes cometieron el fraude , como quiera que para tal fin el legislador previó las acciones correspondientes ya sea por la vía de protección de los derechos del consumidor financiero o en la jurisdicción ordinaria, en su especialidad civil, a efectos de que sea el juez natural quien estudie las circunstancias propias del presente caso y determine si la accionada es responsable de la comisión por un tercero de los delitos informáticos de que fue víctima la actora.

Respecto del particular, cabe resaltar que no es labor del juez constitucional entrar a establecer si la entidad financiera accionada es responsable de las conductas señaladas en el escrito de tutela y mucho menos ordenar el pago de suma de dinero alguna, habida cuenta que expresamente la acción de tutela se encuentra proscrita para tal fin, aunado a que, el ordenamiento jurídico cuenta con las acciones pertinentes, al interior de las cuales puede darse el debate probatorio adecuado y de esta manera concluir con cierto

grado de certeza, si hay lugar a imponer o no condena alguna a la accionada.

Además de lo anterior, de los hechos expuestos en el escrito de tutela no se advierte el acaecimiento de un perjuicio irremediable con las características de gravedad e inminencia que exige la Corte Constitucional, para que el juez de tutela se encuentre facultado para tomar medidas urgentes a efectos de evitar su ocurrencia o hacerlo cesar.

Por lo aquí expuesto, habrá de concederse la solicitud de amparo formulada por la señora Astrid Clemencia Garavito Álvarez, sólo y exclusivamente en cuanto al derecho fundamental de petición se refiere y en consecuencia se ordenará a Scotiabank Colpatria S.A. que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia proceda a responder de fondo y de manera congruente con lo solicitado, el derecho de formulado por la accionante el 27 de julio de 2020.

Igualmente habrá de negarse el amparo constitucional formulado en relación con las demás pretensiones.

DECISIÓN

En virtud de lo expuesto, el JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución;

RESUELVE:

1.- CONCEDER la acción el amparo solicitado por la señora Astrid Clemencia Garavito Álvarez, sólo respecto al derecho de petición se refiere y respecto de Scotiabank Colpatria S.A.

2.- ORDENAR a Scotiabank Colpatria S.A. que, en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a responder de fondo y de manera congruente con lo solicitado, el derecho de formulado por la accionante el 27 de julio de 2020, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

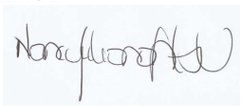
3.- NEGAR el amparo solicitado respecto de las demás pretensiones formuladas dentro de la presente acción constitucional.

4.- NOTIFÍQUESE por el medio más expedito el contenido de esta providencia a las partes.

5.- CONTRA la presente providencia procede el recurso de impugnación ante el superior, en los términos previstos en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

6.- De no ser impugnado, **ORDÉNASE** remitir lo actuado a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Firmado digitalmente por NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA
Fecha: 2020.09.30 17:05:01 -05'00'

NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA

JUEZA