

**JUZGADO VEINTICUATRO (24) CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ, D. C.**

Bogotá, D. C., quince (15) de julio de dos mil veinte (2020).

**Tutela No. 2020-00410**

Procede resolver la acción de tutela formulada por **CECILIA PRECIADO DE AMADOR** contra **BANCO ITAÚ CORPBANCA S.A.**

**I. ANTECEDENTES**

**HECHOS.** En síntesis, la accionante expuso lo siguiente:

- El 03 de febrero de 2020, a través de su nieta, la accionante solicitó a la entidad bancaria accionada el monto de la cuota a pagar de su Tarjeta de Crédito No.4508226650517949 de ese mes.
- Se le informó, debía cancelar la suma de \$2.543.931, suma de dinero que consideró excesiva, pues ello equivalía al 74% de su mesada pensional.
- Mencionó, su tarjeta de crédito había estado bloqueada en el mes de diciembre de 2019; sin embargo, al revisar el saldo total de la obligación, se dio cuenta de que la misma había sido usada en ese mes por un valor de \$8.050.659.
- Ante dicha situación, la actora el 04 de febrero de 2020, presentó reclamación ante la entidad financiera indicándoles no había realizado las compras del mes de diciembre discriminando cada una de ellas.
- Por tanto, al notar que las compras fueron realizadas a través de canales de internet, lo cual no es lo usual en la señora Preciado de Amador, debió detectarlas como sospechosas e informar a la usuaria.

- Pese a lo sucedido y toda vez que el banco le ha cobrado el valor de las mencionadas compras, a la fecha de presentación de la tutela ha cancelado \$3.380.860.
- Ante el silencio del banco, el 06 de marzo de la corriente anualidad, se comunicó vía telefónica con Servicio al Cliente y ese día le fue enviado un correo electrónico con la presunta respuesta a su petición.
- Inconforme con la respuesta emitida por la entidad bancaria, la usuaria radicó nuevamente la reclamación, por ello el 30 de abril de 2020, recibió una nueva respuesta que no va acorde con lo solicitado.
- En el extracto bancario de 31 de mayo de 2020, se refleja que el banco sigue cobrando las sumas de dinero reclamadas, razón por la cual presenta esta acción constitucional.

**PRETENSIONES.** La actora solicitó:

Tutelar el derecho fundamental de petición y, en consecuencia, ordenar a la accionada elimine de forma inmediata los cargos pendientes e informados como fraudulentos y reintegre los valores pagados por dicho concepto junto con sus intereses y tome medidas para que a futuro ello no vuelva a ocurrir.

## II. ACTUACIÓN PROCESAL

### II.1. TRÁMITE:

Presentada con el lleno de los requisitos legales del Decreto 2591 de 1991, la tutela fue admitida en auto de 2 de julio de 2020. En la misma providencia, se ordenó la notificación a la entidad bancaria accionada y la vinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA de conformidad con el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991.

Se les concedió término para ejercer el derecho de defensa y contradicción, rendir informe pormenorizado frente a los hechos en que se fundamenta la acción y allegar la documentación que consideren pertinente.

**BANCO ITAÚ CORPBANCA S.A.**, frente al requerimiento, aportó:

- La contestación a la petición objeto de debate de 07 de julio de esta anualidad, extractos bancarios de la cuenta e informe de que el 28 de febrero de 2020, había dado contestación a la solicitud de la tutelante.

**LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, indicó:

- Que, la actora les presentó queja contra la accionada el 15 de abril de 2020 y dentro del término legal dieron la respuesta señalándole a la solicitante, se corrió traslado de esta al querellado, precisándoles el término en que deberían darle respuestas a cada uno de los puntos en concreto.
- En el caso de que la usuaria no estuviere de acuerdo con la contestación del banco, dentro de los diez (10) días siguientes, debería replicar la queja indicándoles los puntos en los cuales no estaría de acuerdo e informándoles sus razones.
- No obstante, el 27 de abril siguiente, la Superintendencia informó a la usuaria que esa entidad no está facultada para reconocer o negar derechos ni atribuir responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de estos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares que son propias de los jueces.
- Solicitó al banco Itaú le diera pormenores de lo ocurrido con los soportes necesarios con el fin de dar una respuesta de fondo a la usaría. Para tal fin, concedió el plazo hasta el 8 de julio de la corriente anualidad.
- Aclara, ha dado trámite en los términos legales a la queja presentada por la accionante en cumplimiento de sus funciones; por tanto, solicita negar respecto de esta entidad las pretensiones de la acción incoada.

Siendo este Despacho competente para decidir esta acción, procede al efecto, previas las siguientes,

### **III. CONSIDERACIONES**

#### **III.1. PROBLEMA JURÍDICO.**

Corresponde dilucidar y determinar si la respuesta emitida por **BANCO ITAÚ CORPBANCA S.A.**, cumple o no a cabalidad las exigencias establecidas en la ley, Carta Magna y Jurisprudencia frente al derecho de petición. O, si por el contrario, se vulneró por la accionada.

### III.2. MARCO NORMATIVO y JURISPRUDENCIAL.

La Constitución de 1991 determinó la organización del Estado Colombiano, estableciendo debía fundamentarse en los principios sociales de Derecho e implicando cada una de las instituciones que lo componen deberán estar sujetas a una serie de directrices procesales encargadas de permear todo el ordenamiento jurídico.

De esta manera, se limita y controla el poder estatal con el fin de salvaguardar los derechos de los asociados para hacerlos efectivos dejando de ser simples postulados retóricos y cobrando vida en el marco de las relaciones materiales de la comunidad.

Las características fundamentales del Estado de Derecho son las actuaciones y los procedimientos, ya sean judiciales o administrativos, los cuales están sujetos a lo dispuesto en los postulados legales.

Por lo anterior, los principios y derechos constitucionales irradian a todo el ordenamiento jurídico un espíritu garantista, pues buscan la protección y realización del individuo en el marco del Estado al cual se asocian.

En ese orden, la acción de tutela establecida en el artículo 86 de la Carta Superior, constituye el instrumento idóneo de toda persona para lograr la garantía y protección de sus derechos fundamentales cuando resulten o sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad, o de un particular en los casos regulados para el efecto.

La materialización de los principios que conforman el Estado de Derecho a través de este procedimiento especial es lograr a través un pronunciamiento judicial restaurar la prerrogativa esencial conculcada o impedir la amenaza que se presenta y/o configure.

La acción de tutela es el mecanismo idóneo para lograr la salvaguarda constitucional de los derechos fundamentales; no obstante, es un mecanismo subsidiario y residual. Esto es, procede cuando el afectado no disponga de otro

medio de defensa judicial para lograr sean protegidos sus derechos, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991).

Este mecanismo de protección puede ser ejercido por la(s) persona(s) que considere(n) conculcado o amenazado uno de sus derechos fundamentales, quien(es) podrá(n) actuar por sí misma(s) o a través de representante, Agente Oficioso o inclusive el Defensor del Pueblo y los Personeros Municipales (artículo 10 del Decreto 2591 de 1991).

También, puede iniciarse ante violación o amenaza de cualquier autoridad administrativa o inclusive de algún particular en los casos especiales de prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

Ahora bien, frente al derecho de petición el artículo 23 de la Constitución preceptúa que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”, entre tanto, el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 precisa, la respuesta debe ser completa y de fondo.

En ese sentido, la Corte Constitucional ha señalado que esa garantía superior se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado<sup>1</sup>.

### III.3. CASO CONCRETO.

En el asunto *sub lite* advierte el Despacho, el extremo accionante presentó ante la accionada un escrito en ejercicio del derecho de petición el 23 de febrero de 2020, por medio del cual solicitó a la accionada: *"...me sea expedida una nueva tarjeta, me sea excluido de la cuota de febrero las sumas de dinero por concepto del presunto fraude ocasionado en el mes de diciembre, me sea reintegrado el dinero pagado por dicho concepto junto con sus intereses y me sea liberado el cupo para hacer uso de su tarjeta de crédito..."*.

Del material probatorio aportado por la accionante se evidencia:

- Copia de su cédula de ciudadanía,
- Certificado de existencia y representación legal del banco accionado,
- Extractos bancarios de los meses de febrero y abril de 2020,
- Derecho de petición de fecha 4 de febrero de 2020, con radicado del 6 del mismo mes y año,

- Correo electrónico de fecha 6 de marzo de 2020, a través del cual la entidad financiera convocada le explica que el dinero pagado por concepto de las obligaciones adquiridas en virtud del fraude ocasionado en diciembre de 2019, serán reversada y abonadas a la anterior obligación que tiene la actora con el banco,
- Derecho de petición de fecha 11 de marzo de 2020, con radicado del 12 de marzo de la corriente anualidad, en donde reitera la petición del 4 de febrero de hogaño, respuesta al derecho de petición de fecha 30 de abril de 2020 emitida por el BANCO ITAÚ S.A.

De las pruebas adosadas por la entidad financiera convocada, se advierte respuesta emitida el pasado 7 de julio de 2020, a través de la cual el banco hace un informe detallado de cada una de las obligaciones adquiridas por la actora, los pagos realizados, las reversiones hechas y la forma como fue abonado el dinero pagado a la deuda que ostentaba la petente con el banco, distinta a la relacionada con el fraude realizado en diciembre de 2020.

Aunado a lo anterior, la vinculada **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, en respuesta a nuestro pedimento, aportó:

- Comunicación emitida a la actora en virtud de la queja interpuesta por ella el día 15 de abril de 2020, a través de la cual le informa que corrió traslado de la misma al banco ITAÚ S.A., requiriéndolo para que diera respuesta de fondo a cada uno de sus pedimentos. En caso de que la actora estuviese inconforme con la respuesta, tenía 10 días para informarlo a la Superintendencia.
- Comunicación de fecha 27 de abril de hogaño a través de la cual, la entidad le informa a la actora que *"...no está facultada para reconocer o negar derechos ni atribuir responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de los incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares que son propias de los jueces..."*.

Así las cosas, se hace necesario analizar si las respuestas emitidas por la entidad financiera acusada dan contestación clara y de fondo a cada uno de los pedimentos solicitados por la actora, así:

- En cuanto a la solicitud de emisión de una nueva tarjeta de crédito, en ninguna de las respuestas se dijo algo al respecto.

- Sobre la petición de exclusión de pago de cuota respecto de las obligaciones adquiridas de manera virtual en el mes de diciembre de 2019, se observa que de manera clara y detallada el banco accionado, indicó que los pagos realizados fueron reversados y que el dinero pagado fue abonado a la anterior deuda que tiene la actora con la entidad bancaria, señalando de manera minuciosa las obligaciones adquiridas, los pagos realizados, las obligaciones objeto de fraude y cómo se realizó el abono de los dineros pagados a las obligaciones antiguas.
- En lo que atañe a la devolución del dinero cancelado junto con los correspondientes intereses, no se dijo nada de manera taxativa; sin embargo, con la respuesta se entiende que el dinero cancelado fue abonado a las obligaciones antiguas, por ende, no sería devuelto a la actora.
- Por último, en punto al cupo de la tarjeta, tampoco se hizo alusión alguna.

Así las cosas, del análisis detallado de las pruebas aportadas al plenario, advierte el Despacho que las respuestas emitidas por la entidad bancaria a los escritos de petición de la usuaria no se hicieron de manera completa, toda vez que nada se dijo sobre la expedición de una nueva tarjeta, la liberación del cupo de su tarjeta para hacer uso de la misma, ni la devolución del dinero pagado junto con los intereses causado al mismo, lo que de suyo conlleva a la prosperidad de la acción constitucional invocada, habida cuenta que no se cumplió con la totalidad de los requisitos propios del derecho de petición.

Corolario de lo expuesto, se ordenará a **BANCO ITAÚ CORPBANCA S.A.**, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, satisfaga el derecho de petición y notifique en debida forma de la contestación a la señora **CECILIA PRECIADO DE AMADOR**, e informe el cumplimiento de la decisión a esta Judicatura.

Finalmente se aclara a la accionante, la orden corresponde a la respuesta completa y de fondo frente a cada uno de los puntos contenidos en la petición que presentó, independientemente de ser positivas o negativas. También comprende la comunicación de la misma de acuerdo con los lineamientos de ley a respecto.

#### IV. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto el Juzgado Veinticuatro (24) Civil de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### V. RESUELVE:

**PRIMERO: CONCEDER** la TUTELA frente al amparo del derecho de petición a la actora, señora **CECILIA PRECIADO DE AMADOR**, identificada con Cédula de Ciudadanía No.51.734.206, contra el **BANCO ITAÚ CORPBANCA S.A.S**, por las razones expuestas en la motiva. En consecuencia,

**SEGUNDO: ORDENAR** al **BANCO ITAÚ CORPBANCA S.A.S**, si aún no lo ha hecho, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, conteste y notifique en debida forma la petición presentada el 03 de febrero de 2020 por la señora **CECILIA PRECIADO DE AMADOR**, identificada con Cédula de Ciudadanía No.51.734.206. Así mismo, informe el cumplimiento de esta decisión ante esta Judicatura.

**TERCERO: DESVINCULAR** a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, tras considerar no existe vulneración a derecho alguno por esta entidad.

**CUARTO: NOTIFICAR** este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito y eficaz, en la forma prevista por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991. La presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres días siguientes a su notificación, en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO: ENVIAR** la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta providencia no fuere impugnada.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**DIANA GARCÍA MOSQUERA**  
Juez

z.k.