



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

Bogotá, D. C., veintisiete (27) de marzo de 2020.

Tutela n.º 2020-00375

Procede a resolver la acción de tutela formulada por WILSON HAUWER HERNÁNDEZ AGUDELO contra SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Con vinculación de: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

I. ANTECEDENTES

Como HECHOS¹ expuso, en síntesis, los siguientes:

El 20 de noviembre de 2019, el actor formuló una petición a la accionada, con la finalidad de que se redujera el capital adeudado de un crédito de consumo, se excluyera el cargo de gestión de cartera, se acuerde un nuevo valor de cuota y tasa de interés, y se devuelva el cargo no autorizado en la tarjeta de crédito.

El 30 de noviembre siguiente, la entidad bancaria informó al peticionario que no era viable su propuesta, sin embargo, le planteó trasladar el saldo total de la obligación a un nuevo crédito de consumo.

El 5 de diciembre de ese mismo año, el quejoso radicó una nueva solicitud en la que pidió que se contestaran todos los puntos indicados en el primer requerimiento para así llegar a un acuerdo de pago.

Por lo tanto, estima el reclamante, se ha vulnerado la garantía superior de petición, por cuanto las respuesta no ofreció una solución efectiva, fue vaga y evasiva, y además frente a la segunda solicitud guardó silencio.

Como PRETENSIONES el actor solicita:

Tutelar el derecho fundamental de petición y, en consecuencia, ordenar a la accionada que responda de fondo los requerimientos formulados.

¹Folios 7 a 11.

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 17 de marzo de 2020².

En la misma providencia se ordenó la notificación a la accionada y a la vinculada, de conformidad con el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, para ejercieran los derechos de defensa y contradicción, rindieran informe pormenorizado frente a los hechos en que se fundamenta la acción y allegaran la documentación que consideraran pertinente.

SCOTIABANK COLPATRIA S.A. indicó:

Se debe negar el amparo deprecado y declarar la configuración del hecho superado, por cuanto el 19 de marzo de 2020 se dio una respuesta de fondo a lo solicitado por el actor.

En ese sentido, adujo que en comunicación fechada en el día referido atrás se expuso que: (1) no era posible reducir el capital de los créditos de consumo y de libre inversión, pues los productos ya habían sido desembolsados; (2) la gestión de cobro se realizó conforme a la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual comienza a generarse a partir de un día de mora; (3) se propone como acuerdo de pago una reestructuración del crédito; y (4) respecto a la transacción no reconocida se requirió en junio de 2019 unos documentos para tramitar la reclamación, pero estos no fueron radicados, y para atender esa queja se debe diligenciar un formulario que está disponible en la página de internet de esa entidad.

Esta respuesta fue remitida al correo electrónico informado por el peticionario, dado que esa persona no informó una dirección física para tal efecto.

Por lo tanto, concluye, la petición del quejoso fue atendida de manera íntegra, completa y congruente, de modo que no hay vulnerado derecho fundamental alguno y, en cambio, se configuró la carencia de objeto por hecho superado.

La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA manifestó:

² Folio 14.

Ese organismo de control y vigilancia no ha transgredido ni amenazado los derechos invocados por el actor, de manera que debe ser desvinculada de esta acción constitucional.

Lo anterior es debido a que el accionante no ha formulado queja o reclamación alguna en esa entidad respecto de los hechos narrados en la petición de tutela, por lo que se configura la falta de legitimación en la causa por pasiva.

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

III. CONSIDERACIONES

III.1. PROBLEMA JURÍDICO.

Corresponde determinar si SCOTIABANK COLPATRIA S.A. vulneró el derecho fundamental de petición WILSON HAUWER HERNÁNDEZ AGUDELO, al no responder las peticiones formuladas el 20 de noviembre y 5 de diciembre de 2019.

III.2. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL.

La Constitución de 1991 determinó la organización del Estado colombiano, estableciendo que debía fundamentarse en los principios sociales de Derecho, 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 y hacerlos efectivos, dejando de ser simples postulados retóricos para cobrar 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, que procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para lograr que 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 ejercida por la(s) persona(s) que considere(n) conculcado o amenazado uno de sus derechos fundamentales, quien podrá actuar por sí misma 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 que 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”³.

III.3. CASO CONCRETO.

En este asunto es claro que WILSON HAUWER HERNÁNDEZ AGUDELO dos peticiones el 20 de noviembre y 5 de diciembre de 2019 a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., con el objetivo de que se redujera el capital adeudado de un crédito de consumo, se excluyera el cargo de gestión de cartera, se acuerde un nuevo valor de cuota y tasa de interés, y se devuelva el cargo no autorizado en la tarjeta de crédito (fls. 1-2).

Por su parte, la accionada informó al peticionario, el 30 de noviembre de 2019, que no era viable su propuesta, sin embargo,

³ Sentencia C-418 de 2017, reiterada en la Sentencia T-077 de 2018.

le planteó trasladar el saldo total de la obligación a un nuevo crédito de consumo.

Más adelante, con ocasión de la interposición de esta acción constitucional, la entidad bancaria emitió una nueva contestación, en la que, de forma detallada, le expresó al peticionario que: (a) no era posible reducir el capital de los créditos de consumo y de libre inversión, pues los productos ya habían sido desembolsados; (b) la gestión de cobro se realizó conforme a la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual comienza a generarse a partir de un día de mora; (c) se propone como acuerdo de pago una reestructuración del crédito; y (d) respecto a la transacción no reconocida se requirió en junio de 2019 unos documentos para tramitar la reclamación, pero estos no fueron radicados, y para atender esa queja se debe diligenciar un formulario que está disponible en la página de internet de esa entidad.

La comunicación anterior fue enviada el 19 de marzo de 2020 al correo electrónico hwilsonhauwer@yahoo.com, el cual fue informado por el quejoso.

Así las cosas, se infiere que la respuesta analizada resolvió de fondo los asuntos solicitados por el accionante, sin que ello implicara que se aceptara lo reclamado por esa persona, la cual fue clara, precisa y congruente, y además fue puesta en conocimiento del petente.

Por lo tanto, se cumplieron todos los requisitos constitucionales para que no se tuviera por amenazado o transgredido el derecho fundamental del petición y, en efecto, se configuró el fenómeno del hecho superado, el cual opera, según la Corte Constitucional, 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”⁴.

En consecuencia, se denegará la protección constitucional solicitada a causa de la configuración de la carencia actual de

⁴ Sentencia T-038 de 2019.

objeto por hecho superado, de conformidad con las razones expuestas en esta providencia.

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 y por autoridad de la ley,

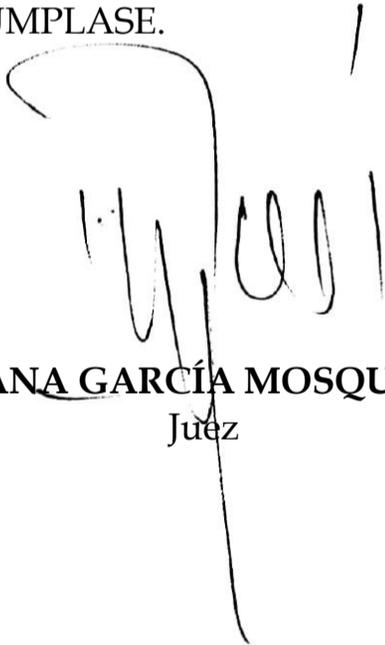
V. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por **WILSON HAUWER HERNÁNDEZ AGUDELO**, identificado con la cédula de ciudadanía n.º 16.790.528, contra **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

SEGUNDO: Desvincular de esta acción a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, toda vez que no han afectado los derechos fundamentales del accionante.

TERCERO: COMUNICAR este fallo a los interesados y de no ser impugnado, **REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



DIANA GARCÍA MOSQUERA
Juez