

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11014105002 2023 01409 00

ACCIONANTE: MARÍA CAMILA MONROY DEL VALLE

ACCIONADO: BANCO DE OCCIDENTE S.A.

Bogotá, D.C., veintisiete (27) de noviembre de dos mil veintitrés (2023).

S E N T E N C I A

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por MARÍA CAMILA MONROY DEL VALLE en contra de BANCO DE OCCIDENTE S.A.

ANTECEDENTES

MARÍA CAMILA MONROY DEL VALLE promovió acción de tutela en contra de BANCO DE OCCIDENTE S.A., con el fin que se le proteja su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada al abstenerse de contestar de fondo su derecho de petición.

Como fundamento de su pretensión, señaló que el veinte (20) de septiembre de dos mil veintitrés (2023) recibió correos electrónicos que informaban que se había hecho una compra con su tarjeta de crédito terminada en 4512 en “KS LAIKA” la cual no fue autorizada por ella, razón por la cual canceló la tarjeta de crédito desde la aplicación de BANCO DE OCCIDENTE y se comunicó con la accionada para que le reembolsaran el valor de la compra.

Adujo que la accionada le informó que debía enviar una carta solicitando el reembolso de la compra efectuada y se reexpidiera la tarjeta de crédito, por lo que el veintiuno (21) de septiembre de dos mil veintitrés (2023) presentó una petición a la accionada la cual fue radicada bajo el consecutivo 20230921_88964; sin embargo, no recibió respuesta y al dirigirse al chat de la página web de la entidad bancaria le informaron que la petición había sido rechazada por no cumplir con unos requisitos.

Relató que el diez (10) de octubre de dos mil veintitrés (2023) elevó otra solicitud a la accionada la cual fue radicada bajo el consecutivo 20231010_94053; sin embargo, al no recibir respuesta, el catorce (14) de noviembre de dos mil veintitrés (2023) en el chat de la página web de la entidad bancaria pidió conocer el estado de su solicitud y también le informaron que había sido rechazada por no mencionar el establecimiento de comercio en donde se hizo la compra no reconocida y al manifestar que no la habían notificado de la respuesta, no le dieron ninguna solución a su inconveniente.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DE OCCIDENTE S.A. informó que adjuntaba la respuesta que le expidió a la accionante, por lo que al resolver las inquietudes de esta se configuró el hecho superado.

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la accionada, vulneró el derecho fundamental de petición invocado por MARÍA CAMILA MONROY DEL VALLE al abstenerse de responder de fondo las solicitudes que presentó.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

“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”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(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”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora se declare la protección de su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado por la accionada y como consecuencia de ello se ordene dar respuesta de fondo a la petición elevada.

Una vez revisadas las documentales allegadas dentro del presente proceso, se hace necesario precisar que, no se allegaron los escritos de petición que permita conocer las solicitudes realizadas a la accionada, así como tampoco la constancia de radicación de estas.

De igual manera, del escrito de tutela tampoco se desprende cuáles fueron las pretensiones elevadas dentro de sus derechos de petición, por lo que se desconoce cuáles fueron las solicitudes plasmadas y si bien el BANCO DE OCCIDENTE allegó una respuesta a un derecho de petición (folio 05 PDF 05), lo cierto es que se desconoce si estas resuelven lo pretendido debido a que no se aportó el escrito de su solicitud.

Por lo que es claro que la afirmación sostenida por la accionante no demuestra la vulneración del derecho fundamental de petición, en la medida que no se encuentra acreditada la radicación de la solicitud ni el contenido de la misma.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada por las razones expuestas a lo largo de esta providencia.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela solicitado debido a que no existe vulneración alguna del derecho de petición, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ADVERTIR que, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remitase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CUARTO: Publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

Paula Carolina Cuadros Cepeda

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 2

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: e30c56bcb3502825e1103c80f3ce75e3e4014e9d6594b824bd3e8a052c6ee211

Documento generado en 27/11/2023 12:04:29 PM

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