

REPUBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2021 00583 00
ACCIONANTE: LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ
DEMANDADO: BANCO DE BOGOTÁ

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., al primer (1^{er}) día del mes de octubre de dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ** en contra del **BANCO DE BOGOTÁ**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante a folios 2 a 8 del expediente.

ANTECEDENTES

LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra del **BANCO DE BOGOTÁ**, para la protección del derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita que se ordene a la accionada emitir respuesta de fondo, clara y congruente al derecho de petición presentado.

Como fundamento de su pretensión, señaló que, su padre falleció en data del 6 de enero de la presente anualidad, quien contaba con una obligación ante la entidad financiera accionada; sin embargo, se realizó el pago correspondiente y a pesar de ello la entidad continua con los débitos automáticos de la cuenta de su progenitor; razón por la que, se instauró derecho de petición con el fin de que realice la devolución del dinero debitado.

En consecuencia, la pasiva emitió contestación en la que señaló que se escalonaría el caso a la aseguradora, a pesar de que la misma había emitido contestación informando que la deuda se había cancelado en su totalidad, situación que el Banco conocía y a pesar de ello no emitió una contestación de fondo a lo pretendido; razón por la cual, a través de comunicación telefónica solicitó nuevamente el cede de los cobros automáticos de la obligación, solicitud que quedo registrada con el número 15048661, la cual debía ser resuelta a más tardar el 8 de septiembre de la presente anualidad, sin que a la fecha se hubiese emitido pronunciamiento alguno.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Una vez realizadas las notificaciones a las entidades y corrido el traslado correspondiente, la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** allego contestación (**págs. 27 a 30**), en la que manifestó que, una vez consultadas las

bases de datos de la entidad, no se encontró solicitud elevada por la gestora, que se encuentre pendiente por ser resuelta; razón por la cual, solicitó ser desvinculada de la presente acción por falta de legitimación en la causa por pasiva.

De otra parte, **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.** emitió contestación (**págs. 31 a 61**), en la que señaló que, desconoce si la accionada emitió pronunciamiento a la solicitud elevada en sede de petición, cuya pretensión es ajena a la entidad; razón por la cual, solicita se declarada como improcedente la acción constitucional.

Finalmente, notificada en debida forma, y corrido el traslado correspondiente, la accionada **BANCO DE BOGOTÁ** guardó silencio aun cuando la debida notificación fue enviada al correo electrónico de notificación judicial de la entidad, tal y como se evidencia en las documentales aportadas al plenario.

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.

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se resolverá, si la parte accionante verdaderamente presentó derecho de petición ante la accionada, en caso afirmativo, se verificará si se dio o no contestación a la petición elevada por la activa de manera completa y de fondo.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.** En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la*

petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...” (T-167/16).

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela**"*

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que **el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**.

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) **El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.***
*(ii) **El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.*** 54. *(iii) **El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de***

Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos”

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

DEL CASO CONCRETO

Con base en lo anterior y por encontrarse el derecho de petición presentado por la accionante dentro de los presupuestos señalados, esto es, por presentarse ante una autoridad por motivos de interés particular, es por lo que, es procedente la presente acción constitucional y se dispone el Despacho a pronunciarse frente a las situaciones que revisten vital importancia respecto del caso objeto de estudio.

Advierte el Despacho que dando aplicación a lo previsto en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 en lo relativo a la Presunción de veracidad, teniendo en cuenta que la contestación por parte de la pasiva no fue rendida dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano.

Con el fin de desatar la solicitud de amparo constitucional y de desplegar un pronunciamiento de fondo frente a los pedimentos realizados, es necesario señalar como primera medida que, tal y como lo expone la gestora y se corrobora con las documentales allegadas como pruebas al plenario, presentó solicitud en sede de petición ante la accionada en la que solicitó que cesen los débitos automáticos realizados respecto de la obligación No. 455688185; así como, la devolución del dinero debitado.

Frente a lo descrito en precedencia, la parte accionante en el escrito introductorio manifestó no haber obtenido respuesta de fondo, clara y congruente por parte de la encartada.

Así las cosas, resalta este Despacho, que dentro del trámite tutelar la entidad accionada, notificada en debida forma por correo electrónico a su dirección de notificación judicial, y vencido el término legal concedido para ejercer su derecho de contradicción y defensa, guardó silencio.

Así las cosas, y ante la ausencia de pronunciamiento por parte del **BANCO DE BOGOTÁ** frente a la solicitud elevada en sede de petición por la gestora, permite colegir a esta juzgadora sin lugar a equívocos, que el derecho fundamental de petición se encuentra vulnerado, por cuanto la accionada no acreditó en el término otorgado por esta Sede Judicial, que se hubiese dado respuesta de fondo a la solicitud elevada, máxime cuando, en las documentales allegadas como prueba al plenario, se evidencia que la entidad financiera emitió una contestación ligera a lo peticionado; tal y como se evidencia a continuación:

Respetado Cliente,

Reciba un cordial saludo del equipo de la Gerencia de Soluciones Para el Cliente del Banco de Bogotá, agradecemos su comunicación. Hemos revisado con detenimiento su solicitud y le informamos lo siguiente:

Al verificar en nuestras bases de datos encontramos que, como cliente del Banco de Bogotá, usted tiene las siguiente (s) obligación (es):

No de Obligación	Tipo de obligación
***** 9379	Ahorros

Se realizaron las validaciones correspondientes a la obligación en mención, se escaló la solicitud al área encargada la cual nos indica que realizó el traslado a la compañía aseguradora Seguros Alfa S.A, entidad exclusivamente responsable del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la póliza adquirida.

Ahora bien, estamos atentos a la respuesta, en cuanto la tengamos le estaremos haciendo llegar lo emitido por ellos.

En consecuencia, se le remitió a la accionante la comunicación allegada por **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A. (págs. 11 y 13)**, en la que se informó que, la obligación objeto de discusión fue cancelada en su totalidad; situación, que claramente conoce la entidad financiera accionada, por lo que, se encuentra que la contestación emitida a lo solicitado por **LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ** no cumple con los requisitos dispuestos por la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos frente al derecho de petición; esto es que, el mismo debe ser resuelto de forma clara, de fondo y congruente con lo peticionado.

Conforme a lo anterior, se **ORDENARÁ** al **BANCO DE BOGOTÁ** a través de su Representante Legal o por quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara y de fondo a la petición elevada por **LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ** en la que se solicitó que cesen los débitos automáticos realizados respecto de la obligación No. 455688185; así como, la devolución del dinero debitado, teniendo en cuenta que se superó con creces el término legal para su contestación.

Sin embargo, y pese a lo anterior, se ha de precisar que tal como ha sido considerado por el Máximo Tribunal Constitucional en su reiterada jurisprudencia, aun cuando la respuesta de la petición incoada no sea favorable para la parte accionante, la misma **no trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.**

Finalmente, y atendiendo a que no existe vulneración alguna a los derechos fundamentales que la activa alega como trasgredidos frente a las entidades **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.,** se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE 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: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ** en contra del **BANCO DE BOGOTÁ**, de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DE BOGOTÁ** a través de su Representante Legal o por quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara y de fondo a la petición elevada por **LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ** en la que se solicitó que cesen los débitos automáticos realizados respecto de la obligación No. 455688185; así como, la devolución del dinero debitado, teniendo en cuenta que se superó con creces el término legal para su contestación.

TERCERO: DESVINCULAR de la presente acción constitucional a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.**, conforme a lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: NOTIFICAR por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

QUINTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE,

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Diana Milena Gonzalez Alvarado
Secretario Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 41 05 011 2021 00583 00
DE: LINDSEY ZULELLY MEDINA RUÍZ
VS: BANCO DE BOGOTÁ

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:

8e980bf2ab5ae377e4e1db704ad66a75d94d6de0445178c79ab0c86c58447bde

Documento generado en 01/10/2021 12:06:04 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>