

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

## REPUBLICA DE COLOMBIA



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

#### ACCIÓN DE TUTELA

**RADICADO:** 11001 41 05 011 2022 00164 00

**ACCIONANTE:** CARLOS VARELA

**DEMANDADO:** BANCO DE BOGOTÁ S.A.

#### SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintidós (22) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **CARLOS VARELA** en contra del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en las páginas 2 a 4 del expediente.

#### ANTECEDENTES

**CARLOS VARELA**, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, para la protección del derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita que se ordene a la accionada emitir contestación completa y en debida forma a la solicitud elevada en sede de petición en calenda del **primero (1º) de febrero del año dos mil veintidós (2022)**.

Como fundamento de su pretensión indicó que, a pesar de que en data del **diez (10) de febrero del hogaño** la accionada emitió contestación a la solicitud elevada, la misma no aportó la información requerida, pues, omitió dar respuesta a los ítems planteados; razón por la que, se encuentra conculcado el derecho fundamental aducido.

#### CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Una vez realizadas las notificaciones a las entidades y corrido el traslado correspondiente, procedieron a contestar de la siguiente manera:

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (págs. 38 a 109)**, aduce que, una vez instaurada la queja respectiva, ha realizado las siguientes gestiones:

*"Derivado 001: En fecha 2 de febrero de 2022 se dio traslado a la vigilada de la queja presentada por el accionante.*

*Derivado 003: Por medio de este derivado de fecha 2 de febrero de 2022, se dio acuse de recibo al accionante donde se le precisó al señor Varela 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*

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

*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: 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. 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 (..)"*

*De igual forma, en el oficio de Acuso de Recibo se le advirtió al señor Varela que en el trámite de las quejas, la Superintendencia Financiera carecía de facultades legales para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, derivadas de la relación contractual sostenidas con las entidades vigiladas.*

*En este sentido, en el oficio arriba mencionado se le comunicó al señor Varela las opciones jurídicas a las cuales podía acudir para resolver la controversia sostenida con el banco:*

*"(..) si usted persigue alguno de estos objetivos, lo invitamos a ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia; para el efecto tenga en cuenta que para que sea admitida la demanda, debe anexar la respuesta o copia del reclamo presentado ante la entidad vigilada. Puede ejercerla hasta el año siguiente a la cancelación del producto. De cualquier manera, puede acudir a la justicia ordinaria.*

*Recuerde que Usted también puede solicitar la intervención del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad para que de manera gratuita resuelva su queja o actúe como Vocero. Para el detalle consulte en nuestra página [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), "Consumidor Financiero/Información general/Defensor Consumidor Financiero/Cartilla sobre el Defensor del Consumidor financiero".*

**Derivado 005:** *En fecha 11 de febrero de 2022 la vigilada remitió copia de la respuesta dada al accionante la cual fue objeto de estudio por parte de esta Superintendencia*

**Derivado 006:** *Una vez estudiada la respuesta de la vigilada, la SFC procedió a informarle al accionante del nuevo requerimiento que se le haría a la entidad.*

**Derivado 007:** *Una vez efectuado dicho análisis y teniendo en cuenta los hechos expuestos en el escrito de tutela por el señor Varela, esta Superintendencia mediante oficio radicado con el número 2022021359-007-000 consideró necesario a efectos de atender de fondo cada una de las pretensiones formuladas por el señor Varela, requerir nuevamente al Banco de Bogotá S.A."*

Conforme a lo expuesto, sostiene que ha atendido en debida forma la queja presentada bajo el No. 2022021359 dentro del ámbito de su competencia administrativa, y en caso de existir una controversia contractual particular en relación con la obligación crediticia a la que hace referencia el gestor, cuenta con la posibilidad de ejercer las acciones judiciales pertinentes ya sea ante el juez ordinario o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia que, en su calidad de juez especializado en el contrato financiero, cuenta con competencias legales suficientes para resolver las disputas contractuales que surjan entre un consumidor financiero y una entidad vigilada. Solicita ser desvinculada de la acción constitucional.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

Notificado en debida forma, y corrido el traslado correspondiente, tanto el accionado **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** como el vinculado **HOMECENTER MALLPLAZA**, guardaron silencio, aun cuando las debidas notificaciones fueron enviadas a los correos electrónicos de notificación judicial de las entidades, conforme se evidencia en la documental obrante en el expediente digital.

## **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 encartada, 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 No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

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

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

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 parte accionante dentro de los presupuestos señalados, esto es, por presentarse ante la accionada 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 parte activa, en calenda del **primero (1°) de febrero del año dos mil veintidós (2022)**, radicó solicitud en sede de petición ante la accionada (**págs. 5, 6 y 75**), en el que solicitó:

***"Primero:** Información escrita acerca de manuales o procedimientos internos y formas que el Banco de Bogotá para informar a sus clientes de potenciales fraudes de los que puedan llegar a ser víctimas, esto mediante alertas, avisos informativos con el fin de garantizar la seguridad del consumidor financiero.*

***Segundo:** Informe acerca de cada uno de los registros informativos mediante el cual ustedes como banco comunicaron a mi cliente por vía llamada telefónica o mensajes de texto, correo electrónico etc, con fecha y hora de las operaciones (compras, retiros, débitos) realizados durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2021 al 31 de agosto de 2021.*

*Adjuntar con las anteriores solicitudes, archivos o todo tipo de documentos que permitan probar que mi cliente efectivamente recibió información acerca de los movimientos de su producto mediante mensajes informativos".*

Frente a lo descrito en precedencia, la parte accionante en el escrito introductorio manifestó que, con la contestación allegada no se aportó la información requerida, pues, omitió dar respuesta a los ítems planteados, situación que corrobora el Despacho (**págs. 9 a 16**).

Así las cosas, resalta este Despacho, que dentro del trámite tutelar el accionado fue notificado en debida forma por correo electrónico; sin embargo, vencido el término legal concedido para ejercer su derecho de contradicción y defensa, guardó silencio.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

Así las cosas, y ante la ausencia de pronunciamiento por parte del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** frente a las solicitudes elevadas en sede de petición por la parte accionante, 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 en data del **primero (1°) de febrero del año dos mil veintidós (2022)**, y mucho menos que se haya comunicado la misma a la parte accionante.

Conforme a lo anterior, se **ORDENARÁ** al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, que, en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, proceda a dar respuesta **clara y de fondo a cada uno de los ítems planteados** en la petición elevada en calenda del **primero (1°) de febrero del año dos mil veintidós (2022)**, 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 las vinculadas **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y HOMECENTER MALLPLAZA**, se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia, teniendo en cuenta que no existe vulneración alguna a los derechos fundamentales que la activa alega como trasgredidos.

## **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 **CARLOS VARELA** en contra del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO: ORDENAR** al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, que, en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, proceda a dar respuesta **clara y de fondo a cada uno de los ítems planteados** en la petición elevada en calenda del **primero (1°) de febrero del año dos mil veintidós (2022)**, teniendo en cuenta que se superó con creces el término legal para su contestación.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00164 00**

**De:** Carlos Varela

**Vs:** Banco de Bogotá S.A.

**TERCERO: DESVINCULAR** de la presente acción constitucional a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y HOMECENTER MALLPLAZA**, de conformidad con 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.,**

**Edna Gisseth Hincapie Amaya  
Secretaria  
Juzgado Pequeñas Causas  
Laborales 011 Municipal  
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:

**50854cceb65a1757e3395e6b03a40807d1595df9f192a84a8086c0a2b5a5bedd**

Documento generado en 22/03/2022 03:26:37 PM

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