



JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELIN
Medellín, ocho (08) de junio de dos mil veinte (2020)

| | |
|-------------------------|---|
| PROCESO | Acción de Tutela |
| ACCIONANTE | MARIA CAMILA SALAZAR ARIAS |
| ACCIONADO | BANCO DE OCCIDENTE S.A |
| PROCEDENCIA | Reparto |
| RADICADO | Nº 05001 40 03 014 2020 00342 00 |
| INSTANCIA | Primera |
| TEMAS Y SUBTEMAS | Petición |
| DECISIÓN | Concede tutela |
| AUTO | 94 |

Procede el Despacho a resolver la solicitud de tutela promovida por MARIA CAMILA SALAZAR ARIAS en contra de la BANCO DE OCCIDENTE S.A, encaminada a proteger su derecho fundamental de Petición.

I. ANTECEDENTES

I.1 Supuestos fácticos y pretensiones- En síntesis, manifestó la accionante que presentó el 10 de marzo de 2020 y 27 de abril de 2020, por intermedio de la Superintendencia financiera y ante el Defensor del Consumidor de Banco de Occidente, petición encaminada a resolver por menores de un crédito obtenido en el mes de Febrero de 2020, por intermedio del asesor Nicolás Sánchez, de manera telefónica.

1.2.- Trámite. - Admitida la solicitud de tutela el 01 de junio hogaño, se procedió a notificarle a la accionada.

El BANCO DE OCCIDENTE S.A procedió a emitir respuesta extemporánea en los siguientes términos;

El Banco de Occidente, le otorgó a la señora MARIA CAMILA SALAZAR ARIAS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.152.198.837, el crédito personal No. ***5783 el 20 de febrero del año 2020, por un valor desembolsado de \$67.000.000,00, a la fecha vigente y al día.

Dada esta salvedad y con el fin de dar atención al presente ordenamiento, nos permitimos adjuntar copia de la respuesta remitida a la Sra. MARIA CAMILA el día 5 de junio del presente año, en donde se le brinda atención integra a lo que se relaciona en su escrito de tutela, se adjunta soporte para su validación.

En virtud de lo anterior con el debido respeto solicitamos se sirvan negar la presente Acción de Tutela; pues el Banco no se encuentra vulnerando ningún derecho fundamental al accionante.

II. CONSIDERACIONES

2.1. Competencia. - Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en los artículos 86 de la Constitución Nacional, art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el inciso 2º, numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000.

2.2. Problema jurídico. - Corresponde al Juez Constitucional determinar si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a la accionada, dar respuesta a la petición presentada en 10 de marzo de 2020 y 27 de abril de 2020, por intermedio de la Superintendencia financiera y ante el Defensor del Consumidor de Banco de Occidente, encaminada a resolver por menores de un crédito obtenido en el mes de Febrero de 2020, por intermedio del asesor Nicolás Sánchez, de manera telefónica.

2.3. Marco Normativo aplicable. - Constitución Política: Arts. 1, 2, 11, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6. Decreto 1382 de 2000.

2.4. De la acción de tutela.- La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

2.5. DERECHO DE PETICIÓN. - En el marco de una democracia participativa, el derecho de petición cumple un papel relevante como factor esencial del estado social de derecho. Es por el ello que la propia Constitución Política lo consagra expresamente en su artículo 23 y le reconoce el carácter de derecho fundamental. Al respecto, la citada norma dispone que "*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*".

Ahora, normativamente el derecho de petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015, que modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo como término general para resolver las distintas modalidades de peticiones, los **quince (15) días** siguientes a la recepción, señalando plazos diferentes cuando se trata de peticiones de documentos y de información (diez (10) días) y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo (treinta (30) días).

La Corte Constitucional en la sentencia de T-332 de 2015 se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, *"resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política)"*¹.

A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado **ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver (norma que fue

¹ Sentencia T-012 de 1992.

derogada por la ley 1255 de 2015). *De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.¹²

2.6. El caso en estudio y solución al problema jurídico planteado. - En este caso, el accionante expone que el 10 de marzo de 2020 y 27 de abril de 2020, por intermedio de la Superintendencia financiera y ante el Defensor del Consumidor de Banco de Occidente, envió peticiones, encaminadas a resolver por menores de un crédito obtenido en el mes de Febrero de 2020, por intermedio del asesor Nicolás Sánchez, de manera telefónica, sin embargo una vez revisados los anexos aportados solo es posible establecer que la entidad acuso de recibo de la "Admisión Reclamo Defensoría del Consumidor Financiero Banco de Occidente" mediante correo enviado el 29 de abril de 2020, remitido desde la cuenta electrónica JALBADAL@bancodeoccidente.com.co

En atención a las manifestaciones realizadas por la entidad de haber dado respuesta, se procede a verificar el cumplimiento del mismo, y se observa que en los anexos de la respuesta no existe constancia del envío de la respuesta a la accionante al correo electrónico, en igual sentido en el escrito de tutela no obra algún teléfono o celular que permitan establecer contacto con la accionante para verificar sobre el cumplimiento de lo solicitado en la petición elevada ante la entidad.

En igual sentido de la lectura del escrito de respuesta al que alude la entidad haber sido enviado a la tutelante, se evidencia que aún no se ha dado respuesta al ítem "3. INFORME FORMALMENTE bajo qué condiciones debo aportar la póliza de seguro de vida endosada a favor del banco".

Así, si el núcleo esencial del derecho de petición, reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada, que debe darse en un tiempo razonable y que debe ser comunicada al peticionario; en este caso, MARIA CAMILA SALAZAR ARIAS mediante derecho de petición dirigido a la BANCO DE OCCIDENTE S.A, radico petición por intermedio de la Defensoría del Consumidor Financiero Banco de Occidente el 29 de abril de 2020, encaminadas a resolver por menores de un crédito obtenido en el mes de Febrero de 2020, por intermedio del asesor Nicolás Sánchez, de manera telefónica.

De otra parte, de acuerdo a lo señalado en el art 5 del Decreto 491 de 2020, en razón de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, por la pandemia causada por el Covid 19, amplió el término de 10 días señalado por la Ley 1755 de

² Ver Sentencia T-377 de 2000, T-173 de 2013, T-211-14, entre otras.

2015, para dar respuesta a las peticiones de documentos y de información a **veinte (20) días** siguientes a su recepción, solicitud que fue recibida el día **29 de abril de 2020**, por lo que el término para dar respuesta al derecho de petición incoado por la accionante se supera con creces.

Por lo anterior, no se observa tal como ya se dijo, se hubiera dado respuesta, o de ser el caso tampoco se indica el motivo por el cual no era viable proporcionar la información solicitada por el accionante, o si, por el contrario, requería de un término adicional para acceder a la información o si el derecho de petición debía ser remitido a otra entidad por ser esa la facultada para responder, pues la respuesta debe ser efectivamente comunicada al petente y en el caso lo mismo no ha ocurrido.

Ahora bien, frente a los hechos y pretensiones de la Acción Constitucional como lo es obtener la respuesta al Derecho de Petición de fecha 29 de abril de 2020, (tal como se pudo evidenciar en los anexos aportados con la presente acción) no se tiene constancia de haberse dado respuesta de fondo a la parte accionante y en este sentido el Despacho deberá proteger el derecho incoado, es decir el Derecho de Petición.

Por lo que así las cosas se concederá el amparo constitucional invocado y en consecuencia, se le ordena a BANCO DE OCCIDENTE S.A dentro del término improrrogable de (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, de la respuesta al Derecho de Petición al accionante en lo atinente con la totalidad de la información pretendida; este deberá dar respuesta en forma clara, precisa y de fondo, o de ser el caso indicara el motivo por el cual no es viable proporcionar la información solicitada por el accionante, o si, por el contrario, requería de un término adicional para acceder a la información o si el derecho de petición debía ser remitido a otra entidad por ser esa la facultada para responder, ello dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes contadas a partir de la notificación de este fallo, dirigido a **Diagonal 79 No 9 -133 apto 107 de Medellín, o al correo electrónico mcamilasalazararias@gmail.com.**

Ahora bien, cuando quiera que la respuesta no sea del agrado del accionante por no serle favorable, tendrá que debatir el sentido de la misma, pero ello no quiere decir que haya vulneración del derecho de petición, pues como indica la Corte Constitucional en la T-556 de 2013 donde señalo "que la entidad que debe dar respuesta no estará obligada, como parte del núcleo esencial del derecho de petición, a acceder a las pretensiones del peticionario. Así, el que se denegare una respuesta no supone la aceptación de lo solicitado".

En mérito de lo dicho, **EL JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato constitucional,

I. FALLA:

PRIMERO: Conceder la presente acción de tutela promovido por MARIA CAMILA SALAZAR ARIAS en contra de la BANCO DE OCCIDENTE S.A, por los motivos expuestos.

SEGUNDO: en consecuencia, se le ordena a BANCO DE OCCIDENTE S.A dentro del término improrrogable de (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, de la respuesta al Derecho de Petición al accionante en lo atinente con la totalidad de la

información pretendida; este deberá dar respuesta en forma clara, precisa y de fondo, o de ser el caso indicara el motivo por el cual no es viable proporcionar la información solicitada por el accionante, o si, por el contrario, requería de un término adicional para acceder a la información o si el derecho de petición debía ser remitido a otra entidad por ser esa la facultada para responder, ello dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes contadas a partir de la notificación de este fallo, dirigido a la **Diagonal 79 No 9 -133 apto 107 de Medellín, o al correo electrónico mcamilasalazararias@gmail.com.**

TERCERO. NOTIFÍQUESE esta decisión a los interesados por el medio más expedito y eficaz, conforme a lo normado en el artículo 30 del Decreto 2591/91.

CUARTO. Esta decisión puede ser impugnada dentro de los tres (03) días siguientes a su notificación. Una vez ejecutoriada y de no ser recurrida, remítase el expediente ante la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE.



JHON FREDY CARDONA ACEVEDO
Juez

MCH