



JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
Medellín, tres (03) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

PROCESO	Acción de Tutela
ACCIONANTE	SILVIA CATALINA RODRIGUEZ CARRILLO
ACCIONADO	BANCO ITAU
PROCEDENCIA	Reparto
RADICADO	N° 05001 40 03 014 2021 00782 00
INSTANCIA	Primera
PROVIDENCIA	Sentencia Nro.180
TEMAS Y SUBTEMAS	Derecho de petición.
DECISIÓN	Deniega Tutela Por Hecho Superado

Procede el Despacho a emitir fallo dentro de la ACCIÓN DE TUTELA, que promovió la señora **SILVIA CATALINA RODRÍGUEZ CARRILLO** en contra de **BANCO ITAU**, por la vulneración del derecho de petición.

I. ANTECEDENTES

1.1. Supuestos fácticos. - En síntesis, manifestó la accionante que el 28 de junio de 2021, a través de correo electrónico, radicó un derecho de petición ante el BANCO ITAU, donde manifiesta que en dicho escrito petitorio reiteraba la petición incoada el 12 de abril de la misma anualidad.

Que en el escrito de petición del 28 de junio de 2021 impetró seis (6) solicitudes relacionadas con seguros cobrados por la entidad financiera, los cuales indica haber cancelado previamente en debida forma.

Manifestó que el día 12 de julio hogaño, recibió una contestación parcial que no atiende todo lo solicitado y contradice la póliza de hogar N°64-24-101039830 expedida el 7 de abril de 2021, que incluye el garaje N°034 en debida forma.

Que a la fecha no ha recibido respuesta complementaria, a pesar que han transcurrido más de 15 días hábiles desde la fecha de radicación del segundo documento de petición y más de 3 meses desde la primera radicación.

Indicó, que el objeto de la litis, versa sobre dos seguros (de vida y hogar) adquiridos con el crédito hipotecario que posee con la entidad bancaria, los cuales endosó en debida forma desde el mes de marzo de 2021 con Seguros del Estado, y que, no obstante, el banco le continúa cobrando el valor de seguro de hogar, a sabiendas que desde inicio de año canceló de forma total y está completo el mismo.

Se aclara que inicialmente el banco solicitó que a la póliza de hogar se agregara el número de garaje el cual es "034", lo cual ya se realizó en debida forma desde el 7 de abril de 2021 y la póliza ya registra de forma completa con dirección, apartamento y garaje.

Peticionó del Despacho, ordenar al representante legal de BANCO ITAU y/o quien haga sus veces, que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, conteste de forma clara, congruente, de fondo, completa y concreta la petición radicada el 28 de junio de 2021 contentiva de 6 pretensiones y tenga en cuenta que la póliza de hogar ya está debidamente expedida con número de garaje desde el 7 de abril de 2021.

Allegó con el escrito de tutela derecho de petición del 28 de junio de 2021, constancia de remisión derecho de petición.

Dentro de su escrito petitorio, señalaba lo siguiente:

1. *"Adquirí crédito hipotecario con esa entidad financiera y el día de 12 de abril de 2021 se realizó el primer pago.*
2. *El pasado 15 de marzo de 2021 endosé los seguros de VIDA Y HOGAR a la entidad SEGUROS DEL ESTADO, los cuales pagué por adelantado en esa misma calenda.*
3. *El extracto de pago para el mes de abril de 2021 (que no llegó a mi correo electrónico y debí solicitarlo a través de línea telefónica) aún llegó con el cobro de seguros por valor de \$69.377.00.*

4. *A través de la línea telefónica, el día 12 de abril de 2021 me informó Sofía Durango que en base de datos solo registra endosado el seguro de vida, tramitó requerimiento con el radicado N° 0210267 y me indicó que debía radicar documentación para el seguro de hogar.*
5. *Radiqué derecho de petición solicitando la aclaración de esta situación y documentos solicitados el 12 de abril de 2021, el cual no ha sido contestado a la fecha.*
6. *El extracto del mes de junio (para pagar en julio de 2021) nuevamente llegó con cobro de seguros.*
7. *El 24 de junio de 2021 volví a comunicarme con el call center del banco informando lo ocurrido y Daniela Herrera me informó radicado de reclamación N° 210359195.*

Por lo expuesto, amablemente solicito que se atiendan todas y cada una de las siguientes 6 solicitudes en el mismo orden de su solicitud:

1-Me envíen los extractos mensualmente a mi correo electrónico, antes de la fecha de pago sin tener que llamar a solicitarlos.

2-Actualicen el endoso realizado de los seguros de vida y hogar para que no me sigan cobrando los mismos y también actualicen el plan de pagos.

3-Me remitan copia de sábana de pagos a realizar sin el valor de seguros.

4-Me indiquen cuál es el valor mensual que debo pagar sin el cobro de los seguros ya realizado.

5- Realicen la devolución del pago realizado por concepto de seguros, que no debía haberse efectuado.

6- En adelante se abstengan de volver a generar estos cobros por valor de seguros.”

1.2. Trámite. Admitida la solicitud de tutela el 27 de julio del año en curso, se ordenó notificar a la accionada a los correos suministrados en el escrito de tutela.

1.2.1. La Accionada de manera extemporánea contestó la tutela, indicando que ya había dado respuesta a la accionante, y remitió al Juzgado la respuesta ofrecida a la accionante, el soporte de la remisión, peticionando del Despacho denegar la tutela por la ocurrencia de objeto por hecho superado.

Por su parte la accionante puso en conocimiento del Despacho la respuesta a ella remitida por parte del ente accionado, que le fuera ofrecida el pasado 28 de julio de 2021, a través de su correo electrónico, en los siguientes términos:

*"1. Confirmamos que los extractos del producto Crédito Hipotecario 16***9592-00 se han remitido en debida forma a la dirección de correo electrónico registrado, prueba de ello son las notificaciones registradas ...*

*2. Confirmamos que se realizaron los ajustes correspondientes, aceptando endoso de la Aseguradora: SEGUROS DEL ESTADO No. 64-24-101039830, la cual ampara el inmueble ubicado Calle 167 No. 51A 41 Apartamento 604 Garaje 34, en la ciudad de BOGOTA, de propiedad del cliente Silvia Catalina Rodriguez Carrillo, al respecto le comento lo siguiente: - Valor Asegurado: \$ 210,000,000.00 - Vigencia: 09/03/2021 Hasta 09/03/2022 La póliza cumple con las condiciones de coberturas exigidos por el banco, anexando las respectivas Cláusulas de Endoso, recibo de pago y/o convenio o certificación de pago para el crédito hipotecario 16***9592-00.*

3. Remitimos proyección de pagos donde no se encuentra incluido el valor del seguro

4. El valor a pagar del crédito mensualmente sin incluir los cargos de los seguros corresponde a \$1.915.986.00.

5. Adjuntamos histórico de pagos donde se puede observar que el 16/04/2021 se evidencia el reintegro \$36,607.00, correspondiente al primer cobro generado, en cuanto al cargo efectuado en julio, este fue ajustado y a la fecha ya se encuentra amortizado como se observa en el documento adjunto.

6. Con la marcación efectuada, queda registrado el endoso el seguro hasta el 09/03/2022, por lo cual, si a esa fecha continua con la póliza, es necesario que un mes antes remita la documentación para mantenerla marcación del endoso."

Con el escrito recibido por parte de la entidad accionada, la accionante manifestó no haber recibido la respuesta completa a sus items, manifestando tal inconformidad al ente accionado, donde le indicaba que los extractos no fueron amortizados ni actualizados como erróneamente se le informa por parte de la entidad bancaria, toda vez que en el periodo que debe pagar en agosto aun le cobran el seguro y un saldo total de \$1,949,456.00, a pesar que en la respuesta se informa que la cuota a pagar, sin seguros es por valor de \$1.915.986.00, por cual les solicitó la corrección correspondiente y se le remita el extracto correcto a pagar en agosto de 2021.

Que la respuesta del ítem N° 5 no la comprende, porque le dicen que le realizaron un reintegro, el cual no aparece reflejado en su cuenta, razón por la cual requiere una respuesta completa.

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 2°, numeral 1° del artículo 1° 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 amparar el derecho fundamental de petición y ordenarle a la accionada dar respuesta pronta, concisa y precisa a su petición, elevado el pasado 28 de junio de 2020, remitido a través de correo electrónico.

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 PETICION. 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 **diez (10) 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-206 de 2018 se ha referido en distintas oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental, cuya efectividad, según se ha reconocido, *"Este Tribunal ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que "la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales"*. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha

estimado "que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo".

Igualmente hace referencia en lo pertinente a lo señalado en la sentencia T-084 de 2015, que 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 3. **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 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."

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 que amplió el término de quince (15) días señalado por la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta a las peticiones en treinta (30) días siguientes a su recepción, y teniendo en cuenta que la solicitud fue indicada por el peticionario que fue presentada el día 28 de junio de 2021, el término para dar respuesta al derecho de petición incoado por la accionante era el 11 de agosto de 2021, término que al momento de presentar la acción de tutela, no había terminado.

2.6. EL CONCEPTO DE HECHO SUPERADO. - La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. De modo que, cuando la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección cesa, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, la Corte Constitucional ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte en la T-011 de 2016 ha indicado que *"la acción de tutela, en principio, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los*

derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”³. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁴.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y "previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”⁵. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.”

2.7. Solución al problema planteado. De los documentos que obran en el expediente digital, se encuentra la petición donde al accionante realiza una reseña de los hechos y las pretensiones expuestas a la entidad accionada, en donde manifiesta al Despacho, con el fin de obtener de ésta una respuesta, que se ajuste a las seis (6) solicitudes realizadas por ella, correspondientes a:

- 1- Envío de los extractos mensualmente a su correo electrónico, antes de la fecha de pago.
- 2- Actualización del endoso realizado de los seguros de vida y hogar para que no sigan siendo cobrados los mismos, al igual que la actualización del plan de pagos.
- 3- Remisión de copia de sábana de pagos a realizar sin el valor de seguros.
- 4- Indicación del valor mensual a pagar sin el cobro de los seguros ya realizado.
- 5- Devolución del pago realizado por concepto de seguros, que no debía haberse efectuado.
- 6- En adelante abstenerse de volver a generar estos cobros por valor de seguros.

Por su parte el ente accionado, dentro de la contestación al derecho de petición incoado, remitida a la accionante, atendió los seis (6) ítems relacionados por la señora Rodríguez Carrillo, además, de haber allegado los soportes pertinentes.

Aprecia el Despacho dentro del escrito enviado a la accionante, que se atendieron los pedimentos expuestos por ésta y fue puesta en conocimiento a través del correo electrónico suministrado para ello dentro del escrito de tutela, ello es a silviarodriguez004@outlook.com; a más de haber sido la misma accionante quien

puso en conocimiento del Despacho la respuesta recibida por parte del accionado y posteriormente allegado por la accionada la respuesta que había enviado a la peticionaria.

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 ser puesta en conocimiento del peticionario; en este caso, el motivo que originó la tutela se encuentra satisfecha, toda vez que el ente accionado respondió de fondo, y lo notificó al correo electrónico suministrado por la accionante en su escrito de tutela.

De allí que nos encontremos frente a una carencia de objeto por hecho superado, toda vez que en el trámite de la misma se superaron los hechos que dieron origen, por lo que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

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 indicó la Corte Constitucional en Sentencia S-T. 206 de 2018 lo siguiente:

*"El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex Novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". **En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de***

manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva” (Negrillas propias)

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

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA OCURRENCIA DEL HECHO SUPERADO POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO dentro de la acción de tutela promovida por **SILVIA CATALINA RODRIGUEZ CARRILLO** en contra de **BANCO ITAU**, por los motivos expuestos.

SEGUNDO: 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.

TERCERO. 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.

NOTIFIQUESE

JHON FREDY CARDONA ACEVEDO
Juez

MG

Firmado Por:

Jhon Fredy Cardona Acevedo
Juez Municipal
Juzgado 014 Promiscuo Municipal
Juzgado Municipal
Antioquia - Medellin

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: **abcb20a6deb4f5f21d35ba14e7c92fd12a8d9d8d59dbafe3d930ede40b96a54b**

Documento generado en 03/08/2021 04:54:31 PM