



JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., Diez (10) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Ref.: Acción de tutela
Rad. No.: 11001-40-03-022-2021-00401-00
Asunto: Fallo de primera instancia

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991, se emite sentencia de primer grado en la actuación de la referencia.

1. Identificación solicitante: (Art. 29 Núm. 1º Dcto. 2591/91):

ADRIANA SOCORRO UMBARILA LANDINEZ identificada con C.C. No. 51.855.356.

2. Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración: (Art. 29 Núm. 2º Dcto. 2591/91):

La actuación es dirigida por la tutelante contra el BANCO DE BOGOTÁ S.A., y se vinculó a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S. y al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ.

3. Determinación del derecho tutelado: (Art. 29 Núm. 3º Dcto. 2591/91):

Señala la tutelante que los derechos fundamentales presuntamente vulnerados son el de Petición, a la Vivienda, en conexidad con el derecho a la vida, la dignidad humana y al mínimo vital.

4. Síntesis de la solicitud de amparo:

4.1. Hechos:

El 31 de marzo de la presenta anualidad, la accionante presentó derecho de petición a la accionada, con el propósito que se reduzca la cuota del crédito de vivienda *****3154 a nombre de la accionante, debido a la disminución de su salario en un 20% desde mayo y en un 50% en Julio del 2020 a causa de la pandemia, la rebaja de las cuota de los créditos Crediservice *****7717 y de libre Inversión *****9902 de los que es titular, por las mismas razones ya enunciada y, la aclaración del número de cuotas pagadas y pendientes a la fecha del crédito de vivienda *****3154, sin que a la fecha se haya emitido respuesta alguna.

4.2. Petición:

Atendiendo la situación fáctica, pretende la accionante se ordene a la accionada resolver de fondo la petición que le presentó, así como que explique "(..) porque motivo el Crédito Hipotecario No.00358563154, en el año 2.020 fue declarado a pagar en 260 cuotas, razón por la cual no me encuentro de acuerdo, si yo firme inicialmente por 240 cuotas". (Folio 13 Archivo digital 002EscritoTutela).

5. Informes: (Art. 19 Dcto. 2591/91)

Notificado en legal forma, el BANCO DE BOGOTÁ S.A solicitó se niegue el amparo promovido por la accionante, dado que el 5 de mayo de 2021 dio respuesta



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

al requerimiento que le planteó el 31 de marzo del año en curso, comunicación que notificó a la interesada al correo electrónico cijcolectivodeabogados@hotmail.com.

La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA solicitó ser desvinculada del trámite dado que, a su consideración, no ha vulnerado derecho alguno de la accionante, ya que no existe conexión entre los presupuestos señalados por la accionante y la Superintendencia Financiera, ni en los hechos constitutivos del litigio, ni en los supuestos perjuicios que se le podrían causar a la señora Umbarila Landinez y terceros.

Adicionalmente, indicó que remitirá el escrito de tutela al área competente para que determinen la necesidad de iniciar o no la respectiva actuación administrativa de queja frente al banco accionado, lo que informará oportunamente a la interesada. Actuación que precisó no se vigilan los actos particulares, ni los incumplimientos contractuales de las partes involucradas, por lo que resaltó que las inconformidades que se presenten respecto de estos asuntos, deberán ser ventiladas a través del proceso respectivo y ante la autoridad judicial competente.

La AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S. indicó que la accionante se encuentra vinculada a esa compañía desde el 12 de mayo de 2008, y hasta el mes de julio del año 2021 devengaba un salario básico de \$4.436.740. resaltó que la accionante es la única en su oficina que se encuentra con el contrato activo y, actualmente devenga un salario básico de \$2.218.370, teniendo en cuenta que de mutuo acuerdo se disminuyó el salario en un 50% en el mes de julio de 2020.

Finalmente, solicitó se niegue la acción de tutela en su contra ya manifiesta que no ha existido, ni existe vulneración de los derechos fundamentales invocados por la accionante, por parte de esa sociedad.

EI DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ informó que, verificados los archivos internos y correo electrónico de la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, evidenció que mediante comunicación (correo electrónico), de fecha 31 de marzo de 2021, la señora UMBARILA LANDINEZ, presentó Derecho de Petición al Defensor del Consumidor Financiero. Por lo que mediante comunicación de 7 de abril de 2021, remitió constancia de aceptación de la queja de la señora UMBARILA LANDINEZ, no como derecho de petición, sino bajo los términos del Decreto 2555 de 2010, al correo electrónico aumbarila@hotmail.com, reclamación de la que corrió traslado a la accionada, quien allegó la respectiva respuesta.

Indicó que mediante comunicación de 29 de abril de 2021 rindió su concepto (que incluye la queja y la respuesta del Banco de Bogotá), en relación con la queja presentada por la accionante tras señalar que la respuesta del banco absuelve las inquietudes y dudas planteadas por la señora Umbarila Landinez en su comunicación, por lo que de acuerdo con la documentación e información disponible no se encontró soporte o prueba con base en la cual pueda endilgarse responsabilidad al Banco de Bogotá. Manifiesto además que dicho concepto fue enviado al correo electrónico aumbarila@hotmail.com.

Aunado a lo anterior señaló que *“tratándose de derechos de petición interpuestos por los consumidores financieros ante la Defensoría del Consumidor Financiero, es pertinente aclarar que los mismos no son de competencia del Defensor del Consumidor Financiero, y deben ser respondidos directamente por la entidad financiera, hecho que es de la aquiescencia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior, teniendo en cuenta que es de la naturaleza de los Derechos de Petición contener una o varias peticiones encaminadas a que el destinatario realice una acción o conducta en particular, peticiones, que, en el caso del Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, la entidad financiera no tiene previsto en sus reglamentos que los pronunciamientos del Defensor Consumidor Financiero tengan carácter vinculante para el banco.*



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Adicionalmente, el término legal para dar respuesta a un derecho de petición es de 15 días hábiles contados desde la fecha de radicación, y los términos para dar respuesta a una reclamación presentada ante el Defensor del Consumidor Financiero se rigen por los términos establecidos en el Decreto 2555 de 2010". (Folio 7 archivo digital 008ContestaDefensorConsumidorBancoBogota).

Por último, solicitó ser desvinculado del trámite pues considera que no ha vulnerado los derechos fundamentales de la accionante.

6. Pruebas:

En el presente asunto, se tendrán y valoran:

- i) Copia del derecho de petición de 31 de marzo de 2021 presentado por la accionante al BANCO DE BOGOTÁ S.A., en el que indica que su lugar de notificaciones electrónicas es el correo electrónico aumbarila@hotmail.com.
- ii) Comunicación emanada del accionado del 5 de mayo de 2021, por medio del cual resolvieron las peticiones presentadas por la accionante frente a los créditos de vivienda *****3154, Crediservice *****7717 y de libre Inversión *****9902 de los que es titular.
- iii) Correo electrónico dirigido a la dirección cijcolectivodeabogados@hotmail.com por medio del cual la accionada manifestó haber notificado a la peticionaria de la respuesta.
- iv) Concepto del Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá rendido el 29 de abril de 2021, dentro de la reclamación promovida por la accionante en contra de la entidad financiera demandada, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010.
- v) Certificaciones laborales que dan cuenta del salario que devenga la accionante actualmente, como trabajadora de La AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S.
- vi) Informe de 7 de mayo de 2021, rendido por la oficial mayor del despacho en el que se indica que la accionante fue enterrada en debida forma de la respuesta emitida por la parte accionada el 5 de mayo de 2021, en el correo electrónico cijcolectivodeabogados@hotmail.com

7. Problema jurídico:

¿Existe vulneración del derecho de Petición, a la Vivienda, en conexidad con el derecho a la vida deprecados por la tutelante por cuenta de la entidad accionada?

8. Fundamentos jurídicos:

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) cuando se eleva a autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

No obstante, debe decirse que el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020 adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se ampliaron los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, en la hora actual, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

A pesar de lo señalado, debe señalarse que el Decreto Legislativo 491 de 2020 no modificó la normativa general del derecho de petición cuando se presenta contra particulares, tal como lo señala el artículo 1º de la referida normatividad, pues el término de treinta días (30) se aplicará únicamente cuando el particular cumpla funciones públicas y en este caso el receptor de la petición no cumple tal condición, por lo que este juzgador se decantara por la aplicación de la norma general para el computo del término para responder el derecho de petición es decir quince (15) días.

Es pertinente mencionar que en los artículos 32 y 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se regula el derecho de petición ante particulares, estableciéndose que, salvo norma especial, se aplicarán las mismas disposiciones que a las autoridades en tanto sean compatibles. De igual forma, se aclara que las solicitudes pueden presentarse ante:

“(i) organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”, (ii) “personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario”, y (iii) “las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios”.

Ahora bien, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

Así, el derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos



pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos¹.

9. Normas aplicables:

- i) Artículo 11, 23 y 51 de la Constitución Política.
- ii) Artículo 26 del Decreto 2591 de 1991.
- iii) Ley 1328 de 2009.
- iv) Decreto 2555 de 2010.
- v) Ley 1755 de 2015.
- vi) Decreto 491 de 2020.

10. Caso concreto:

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

a) Que la accionante vio disminuida en un 50% sus ingresos laborales a causa de la pandemia como empleada de La AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S. La AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S.

b) Consecuencia de lo anterior, intentó en varias oportunidades que las cuotas de los créditos a su nombre en la entidad accionada se redujeran a un monto que le sea posible sufragar mensualmente.

c) Por lo anterior, solicitó mediante petición de 31 de marzo de 2021 (aunque en la petición no hay un acápite específico dedicado para lo pretendido con su solicitud, por lo que el despacho lo sintetizó así), que se reduzca la cuota del crédito de vivienda *****3154 a nombre de la accionante, debido a la disminución de su salario en un 20% desde mayo y en un 50% en Julio del 2020 a causa de la pandemia, la rebaja de las cuota de los créditos Crediservice *****7717 y de libre Inversión *****9902 de los que es titular, por las mismas razones ya enunciadas y, la aclaración del número de cuotas pagadas y pendientes a la fecha del crédito de vivienda *****3154.

d) El 5 de mayo de 2021, debido a la interposición de la acción constitucional de la referencia, la accionada dio respuesta favorable a la petición que le planteó la accionante el 31 de marzo de 2021, en el sentido de no solo precisar todo lo ocurrido en torno a las obligaciones crediticias a su cargo en cuanto a la aplicación de los alivios financieros solicitados, los cambios de condiciones debido a la aplicación de medidas a su favor con ocasión de la pandemia y la aplicación de los pagos efectuados sino el histórico de pagos del crédito de vivienda, lo que informó al correo electrónico cijcolectivodeabogados@hotmail.com que se indicó como lugar de notificaciones en la acción de tutela.

d) De otro lado, que en comunicación del 29 de abril de 2021 el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, puesta en conocimiento de la señora Umbarila Landinez al correo electrónico aumbarila@hotmail.com, consideró que la respuesta dada por el accionado a la gestora de amparo absuelve las inquietudes y dudas planteadas por la señora Umbarila Landinez en su comunicación.

e) Que según el informe rendido por la oficial mayor del juzgado 22 Civil Municipal de Bogotá, la accionante fue notificada en debida forma de la mencionada comunicación de 5 de mayo de 2021, en el correo electrónico cijcolectivodeabogados@hotmail.com

¹ Sentencia T-230 de 2020.



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Al analizar el material probatorio obrante en el expediente se deduce que se deberá negar la protección implorada, dado que la querellada restauró la garantía constitucional reclamada, pues dio respuesta a cada uno de los requerimientos planteados por la accionante en su petición de 31 de marzo de 2021, ya que le precisó todo lo ocurrido en torno a las obligaciones crediticias a su cargo en cuanto a la aplicación de los alivios financieros solicitados, los cambios de condiciones debido a la aplicación de medidas a su favor con ocasión de la pandemia y la aplicación de los pagos efectuados sino el histórico de pagos del crédito de vivienda.

Recuérdese que el derecho de petición le impone a la autoridad requerida o al particular, según el caso, la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa sobre la solicitud que se le haya presentado, sin que esté obligado a responder positivamente la solicitud, pues le basta hacer un pronunciamiento de fondo sobre la petición, sin que el juez de tutela pueda examinar su validez normativa.

Así las cosas, esta circunstancia torna improcedente la protección incoada, pues la amenaza que motivó al peticionario a acudir al juez constitucional ya desapareció, configurándose así la hipótesis prevista en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991. Por eso no puede impartirse una orden de tutela, *“pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia”*².

En cuanto a la vulneración al derecho a la vivienda y a la vida digna no se indicó ni demostró de qué manera son lesionados, por ende, no se hará pronunciamiento alguno al respecto.

En conclusión, se niega la protección constitucional invocada.

Por último, se ordenará la desvinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S. y el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ., porque es evidente que frente a las dos primeras la relación planteada por la accionante no se presenta con estas entidades y respecto a la última el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, ya emitió el respectivo concepto de 29 de abril de 2021 en virtud de la reclamación presentada por la gestora del amparo, el que se demostró también conoce ya la peticionaria, razón por la que tampoco procede el amparo deprecado frente al mentado defensor.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- NEGAR el amparo solicitado por **ADRIANA SOCORRO UMBARILA LANDINEZ** identificado con la C.C. No. 51.855.356, conforme lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO.- NOTIFICAR esta decisión a los interesados, conforme lo ordena los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO.- DESVINCULAR a la la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, la AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S. y al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DE BOGOTÁ del presente asunto, conforme lo considerado.

² Corte Constitucional, sentencias T 308 de 2003, T 199 de 2011 y T 391 de 2012, entre otras.



CUARTO. - NOTIFICAR esta decisión a los interesados, conforme lo ordena los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO. –REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para eventual revisión, en el evento que no se impugne la presente decisión.

NOTIFÍQUESE,


CAMILO ANDRÉS BAQUERO AGUILAR
Juez