



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL
PALMIRA – VALLE DEL CAUCA**

Sentencia n.º 026

Palmira, Valle del Cauca, febrero dieciséis (16) de dos mil veinticuatro (2024)

Proceso:	Acción de tutela
Accionante:	Steven Joany Ayala Vélez – C.C. Núm. 1.113.640.647
Accionado(s):	Nequi Colombia
Radicado:	76-520-40-03-002-2024-00056-00

I. Asunto

Procede el Despacho a proferir el fallo que resuelva la acción de tutela instaurada por el señor STEVEN JOANY AYALA VÉLEZ, identificado con cédula de ciudadanía número 1.113.640.647, quien actúa en causa propia, contra NEQUI COLOMBIA, por la presunta vulneración a sus derechos constitucionales fundamentales de igualdad, petición y debido proceso.

II. Antecedentes

1. Hechos.

El accionante aduce que, el 11 de septiembre de 2023, elevó derecho de petición ante NEQUI, toda vez que, no tiene ingreso a la aplicación de su cuenta número 3176951074 y no ha podido disponer de su dinero, el cual tiene una destinación del pago de servicios públicos. No obstante, NEQUI, en respuesta le informan que se encuentran validando el caso, y le exigen una serie de documentación la cual fue enviada en varias oportunidades, sin que hasta la fecha de presentación del amparo se le brinde una solución.

2. Pretensiones.

Por lo anterior, solicita: *"Que me dé una solución de fondo, para el acceso a la aplicación y poder hacer uso del dinero allí consignado con peticiones elevadas por medio de correos electrónicos desde comienzos del mes de septiembre de 2023 y que se ordene el reconocimiento de dicho derecho".*

3. Trámite impartido.

El despacho mediante proveído 243 de 6 de febrero de 2024, procedió a su admisión, ordenando la vinculación de la entidad BANCOLOMBIA, la notificación del ente accionado y vinculado, para que previo traslado del escrito de tutela se pronunciaran sobre los hechos y ejercieran su derecho de defensa en el término de tres (3) días, comunicándose por el medio más expedito.

5. Respuesta de la accionada y vinculadas.

La Representante Legal Judicial de Bancolombia, delantamente aclara que, NEQUI S.A. Compañía de Financiamiento, se encuentra operando como una línea de negocio de BANCOLOMBIA, toda vez que NEQUI se encuentra llevando a cabo las actividades tendientes a obtener el permiso de funcionamiento por parte de la

Superintendencia Financiera de Colombia que la habilite para operar como una compañía independiente, perteneciente al GRUPO BANCOLOMBIA, por lo que todos los requerimientos, actuaciones judiciales, notificaciones y citaciones relacionadas con los servicios de NEQUI, actualmente están en cabeza de BANCOLOMBIA.

Respecto del caso concreto señala: *"Una vez se revisaron los sistemas de información de la compañía se evidenció que NEQUI brindo respuesta a la petición del accionante tal y como se evidencia en el anexo No.1 de este escrito en el que además se acompañan los documentos anexos de esta respuesta, anexos 2 y 3. Adicionalmente, compartimos el comprobante de entrega de esta respuesta al accionante, el cual se comparte como anexo No.4. Por lo anterior es evidente que NEQUI, no ha vulnerado algún derecho fundamental del accionante, al haber brindado una respuesta CLARA, COMPLETA y SUFICIENTE a su petición. Ahora bien, es importante destacar que en la respuesta brindada al accionante (anexo No.1) se brinda una respuesta detallada de la situación ocurrida con el accionante, en la que además se demuestra que la actuación de NEQUI se ha desarrollado dentro de los estándares de diligencia de NEQUI, velando por la protección y salvaguarda de los intereses y derechos del cliente"*

III. Consideraciones

a. Procedencia de la acción

Como condición previa es necesario examinar si se dan en el caso bajo estudio los presupuestos procesales para dictar el fallo.

Competencia

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y los Decretos 2591 de 1991 y 333 de 6 de abril de 2021, en atención a la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

Legitimación de las partes:

En el presente caso, el accionante STEVEN JOANY AYALA VÉLEZ, es el titular del derecho presuntamente vulnerado con la actuación de la entidad accionada, razón por la cual, se encuentra legitimado para impetrar esta acción (C.P. art. 86º, Decreto 2591/91 art. 1º).

La acción está dirigida en contra NEQUI COLOMBIA, entidad de carácter privado, quien presuntamente vulneró los derechos del accionante, por lo cual, la acción de tutela procede en su contra, al tenor de lo dispuesto en artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

Inmediatez:

La regla general establecida en el artículo 86 de la Constitución y en el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, señala que la acción de tutela puede ser propuesta "en todo momento y lugar". No obstante, la Corte Constitucional ha establecido que la solicitud de amparo debe ser propuesta dentro de un plazo razonable posterior a la violación de los derechos fundamentales, como se dispuso en la Sentencia SU-961 de 1999 al señalar que *"La tutela debe interponerse dentro de un plazo razonable. La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser procedente en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros"*.

Este Despacho considera que el requisito de inmediatez se encuentra satisfecho en el caso objeto de estudio, toda vez que la acción de tutela fue interpuesta dentro de un tiempo razonable y prudente.

Subsidiariedad:

El inciso tercero del artículo 86 de la Constitución establece el carácter subsidiario de la acción de tutela al señalar, que *"Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro*

medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable". En desarrollo de la norma constitucional, el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 reiteró que el amparo no procedería *"Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*, agregando, además, que la eficacia del medio de defensa debe ser apreciada en concreto, atendiendo a las circunstancias del caso. Dentro de esta comprensión se ha aceptado la procedencia definitiva del amparo en aquellas situaciones en las que, existiendo recursos judiciales, los mismos no sean idóneos para evitar la vulneración del derecho fundamental.

En aquellos casos en los que la solicitud de información o de documentos es negada bajo el argumento de la reserva documental o de información, se tienen dos posibilidades, dependiendo de quien haya dado la respuesta, es decir, si se trata de una autoridad pública o de un particular. Si la negativa proviene de una autoridad pública, la ley estatutaria sobre derecho de petición tiene previsto el ejercicio del mecanismo de insistencia, como lo dispone el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 al señalar que *"Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada"*. En sentido contrario 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.

b. Problema jurídico.

Corresponde a esta instancia determinar si: ¿NEQUI COLOMBIA, ha vulnerado los derechos fundamentales de igualdad, petición y debido proceso invocado por el señor STEVEN JOANY AYALA VÉLEZ?

c. Tesis del despacho

Considera el despacho que, en atención al acervo probatorio allegado al plenario, no existe vulneración a derechos fundamentales, deviniendo entonces la negación del presente amparo, por las razones se expondrán a continuación.

d. Fundamentos jurisprudenciales

Sobre el derecho de petición:

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental¹, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes².

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y

¹ C-748/11 y T-167/13

² Sentencia T-430/17.

congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado (...)"³. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones⁴: "(...) (i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario (...)"⁵.

e. Caso concreto.

En el asunto puesto a consideración se tiene que el accionante elevó petición ante NEQUI el día 11 de septiembre de 2023, pues asegura que no tenía acceso a su cuenta 3176951074, sin que hasta la fecha de interponer la presente acción de tutela haya obtenido solución.

De otro lado BANCOLOMBIA, vinculada de autos, y quien opera como línea de negocios de NEQUI S.A. Compañía de Financiamiento, aduce que ya se dio respuesta a tal solicitud, encontrándose pendiente el reconocimiento facial, para así poder desbloquear su cuenta.

Sobre el particular, se evidencia del acervo probatorio allegado al plenario, que NEQUI, dio respuesta el 5 de diciembre de 2023, la cual fue comunicada al accionante al correo electrónico stevenayala19@hotmail.com, donde le señala el deber de realizar el reconocimiento facial de manera exitosa, pues ante varios intentos no ha sido posible. Aunado a ello, le adjuntó los extractos solicitados. Contestación que, en criterio de este Despacho judicial, incluye un análisis de fondo y detallado de los supuestos fácticos solicitados, donde el actor ha obtenido una respuesta clara, congruente y de fondo y se encuentra pendiente de realizar una carga a fin de poder utilizar dicha plataforma.

Es importante resaltar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa.

De lo expuesto, se puede concluir que NEQUI, ha emitido contestación de fondo, clara y oportuna a la petición del accionante, incluso con anterioridad a la interposición del amparo constitucional, de la cual, el señor STEVEN JOANY AYALA VÉLEZ, se encuentra pendiente del cumplimiento de su reconocimiento facial, lo que de suyo impone la negación de la presente acción de tutela al no evidenciarse vulneración de derechos fundamentales.

IV. Decisión:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE PALMIRA -VALLE DEL CAUCA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

Resuelve

PRIMERO: NEGAR el amparo al derecho fundamental de petición invocado en la acción de tutela presentada por STEVEN JOANY AYALA VÉLEZ, identificado con cédula de ciudadanía número 1.113.640.647, por lo expuesto en la parte motiva de ésta providencia.

³ Sentencia T-376/17.

⁴ Sentencia C-951 de 2014.

⁵ T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO: Este fallo de tutela podrá ser impugnado sin perjuicio de su cumplimiento inmediato como lo estipula el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso de ser impugnado, se enviará de manera inmediata al Juez Civil del Circuito –Reparto- de esta ciudad. De no ser impugnada la decisión, REMÍTANSE estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual REVISIÓN conforme a lo previsto en el art. 32 ibídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ERIKA YOMAR MEDINA MERA
JUEZA

Firmado Por:
Erika Yomar Medina Mera
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 002
Palmira - Valle Del Cauca

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: **3a4a46383513544e814216e34f10b3158c3b0061965e909d7c67f3c50b0fb043**

Documento generado en 16/02/2024 11:10:05 AM

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