



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°

cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2022-00693-00

Bogotá D.C., veintiséis (26) de julio de dos mil veintidós (2022)

Procede el Despacho a resolver de fondo la acción de tutela promovida por **TATIANA ALEXANDRA ANTE CAMACHO** identificada con cédula de ciudadanía No. 1.061.687.833, quien actúa en nombre propio, en contra de **BANCO DAVIVIENDA**, por la presunta vulneración del derecho fundamental al derecho de petición.

I ANTECEDENTES

Como situación fáctica relevante, el accionante manifiesta que en el mes de diciembre de 2021 realizó telefónicamente un acuerdo de pago con el Banco Davivienda donde se pactó que pagaría un crédito para sanear la obligación que se encontraba en mora debido a su estado de desempleo ocasionada por la pandemia del Covid-19. En el mes de febrero al realizar la lectura de los extractos bancarios, evidenció que de la cuota pactada por valor de \$290.000, incluía un seguro de vida tomado por el Banco Davivienda con la Aseguradora Seguros Bolívar, el cual nunca fue autorizado por la cuenta habiente.

Por lo anterior, se comunicó con el Banco para exponer el caso y le indicaron que debía realizar la solicitud de cancelación de la póliza directamente con la aseguradora, por lo que el día 18 de febrero de 2022 radicó ante Seguros Bolívar dicha solicitud, que fue contestada el 15 de marzo de 2022 negativamente y la redirigió al banco accionado. Por lo que el 24 de marzo de 2022, radicó petición ante la entidad financiera Banco Davivienda con copia al consumidor financiero de esta entidad, donde solicitó lo siguiente: *“1. Remitir copia del soporte donde se autoriza la aceptación del seguro de vida por parte de la suscrita. 2. Remitir el audio de la llamada mediante la cual se realizó el acuerdo de pago, la cual se identifica con el ID No.001818673. 3. Autorizar y realizar ante Seguros Bolívar la cancelación de la póliza no autorizada e impuesta arbitrariamente por la entidad financiera Banco Davivienda. 4. Reintegrar los valores descontados por concepto del seguro y abonarlos al capital del crédito”*.

Que mediante oficio de fecha 25 de abril de 2022, el Banco Davivienda le dio respuesta negativa de las peticiones 1, 3, 4, y frente a la petición 2 no le fue enviado el soporte de la llamada ID No.001818673 aduciendo reserva comercial.

II EL PETITUM DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La accionante pretende que se tutele su derecho fundamental de petición y hábeas data. Que, como consecuencia de lo anterior, se ordene al Banco Davivienda, contestar de fondo la solicitud

presentada el pasado 24 de marzo de 2022 y que proceda a remitir el audio de la llamada mediante la cual se realizó el acuerdo de pago, que se identifica con el ID No.001818673 y 1- 28006609006.

III ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción fue admitida el día 14 de julio de 2022, ordenándose correr traslado del escrito y sus anexos a la parte accionada y a las vinculadas, a fin de que respondiera a cada uno de los puntos de la acción de tutela incoada, respuesta que aportó durante el término de traslado la vinculada Superintendencia de Industria y comercio, no así los demás actores.

IV RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA Y VINCULADAS

BANCO DAVIVIENDA Y SEGUROS BOLIVAR guardaron silencio durante el trámite de esta acción de tutela.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

Que no ha vulnerado, ni amenazado, los derechos fundamentales invocados por TATIANA ALEXÁNDRA ANTE CAMACHO, por lo que solicita respetuosamente que se DESVINCULE y/o SE APARTE de la tutela, a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

V CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Artículo 1°. Modificación del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015. Modifíquese el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, el cual quedará así:

"Artículo 2.2.3.1.2.1. Reparto de la acción de tutela. Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas:

1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.

2. PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

2.1. Legitimación activa

El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial al que puede acudir cualquier persona para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales.

En consonancia con dicho mandato superior, el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, "*Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*", establece lo siguiente:

"La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona

vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos.

Dado que la ciudadana **TATIANA ALEXÁNDRA ANTE CAMACHO**, es titular del derecho fundamental que invoca como afectada, de acuerdo con la norma transcrita, está legitimada por activa para actuar en este trámite Constitucional.

2.2. Legitimación pasiva

BANCO DAVIVIENDA S.A., por ser una sociedad encargada de la prestación del servicio público de banca y ser a quien se le reprocha la vulneración de los derechos fundamentales invocados por los actores, se encuentra legitimada por pasiva en el presente asunto, conforme al numeral 3° del artículo 42 del decreto 2591 de 1991, además por lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015.

3. Problema jurídico

El problema jurídico que le corresponde resolver a este estrado judicial se limita a la necesidad de determinar si, en efecto, la accionada transgredió el derecho fundamental al derecho de petición de la accionante **TATIANA ALEXANDRA ANTE CAMACHO** por el hecho de no darle respuesta de fondo a cada una de las solicitudes deprecadas en el escrito de petición del 24 de marzo de 2022.

4. Derecho de petición

Enseña el artículo 23 de la Carta Política que toda persona *“tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. La Corte Constitucional, en múltiples ocasiones, ha explicado que procede la protección de esa garantía mediante la acción tutelar y determina que el presupuesto indispensable para su prosperidad descansa en la existencia de actos u omisiones de la autoridad o particular en forma excepcional, que impidan el ejercicio del derecho o cuando no se resuelve oportunamente sobre lo solicitado, pero no se entiende vulnerado éste, si se responde al peticionario con la negación de lo requerido.

Al respecto, la corporación antes citada ha señalado que el núcleo esencial de este derecho fundamental autónomo radica en que debe ser resuelto con prontitud, esto es, dentro de un plazo razonable. Pero no es cualquier decisión, esta se debe ser de fondo y además debe caracterizarse por su claridad, precisión y congruencia con lo solicitado¹. Lo anterior no implica que la respuesta tenga que ser favorable.

En desarrollo de esta temática, la Corte Constitucional en sentencia T-1058 del 28 de octubre de 2004, M.P. Álvaro Tafur Galvis expresó: *“(...) 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 (...)**”* (resaltado por el Despacho).

Conforme lo establece el art. 14 de Ley 1755 de 2015, estipuló que las peticiones, salvo norma legal especial, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su

¹ Sentencia T-1130 del 13 de noviembre de 2008; M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

recibo. De no ser posible solucionarla en dicho plazo, se deberá informar al interesado, con indicación de los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta.

CASO CONCRETO

De conformidad con los hechos que dieron origen a la presente acción y las pruebas allegadas al expediente, se tiene que la accionante **TATIANA ALEXANDRA ANTE CAMACHO**, acudió a la acción de tutela, en procura de obtener la protección de su derecho fundamental al derecho de petición, al constatar que la accionada no le proporcionó una respuesta de fondo a su solicitud elevada el 24 de marzo de 2022.

En efecto, el derecho de petición de fecha 24 de marzo de 2022 que obra en el expediente, el cual fue radicado por correo electrónico ante la entidad accionada, se extraen las siguientes solicitudes: i). Remitir copia del soporte donde se autoriza la aceptación del seguro de vida por parte de la suscrita. ii). Remitir el audio de la llamada mediante la cual se realizó el acuerdo de pago, la cual se identifica con el ID No.001818673. iii). Autorizar y realizar ante Seguros Bolívar la cancelación de la póliza no autorizada e impuesta arbitrariamente por la entidad financiera Banco Davivienda. iv). Reintegrar los valores descontados por concepto del seguro y abonarlos al capital del crédito.

Luego, como quiera que la entidad accionada guardó silencio durante el trámite de esta acción constitucional, el Despacho procede a verificar la respuesta que esta ofreció el 25 de abril de 2022 a efectos de verificar, si cumple con los requisitos que ha establecido la ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional para tenerla por satisfecha.

Al respecto de la respuesta ofrecida por la entidad accionada con número 1-28006609006, del 25 de abril de 2022 que obra en el expediente, analizando punto por punto, se extrae lo siguiente:

i) La entidad accionada, adjunta con la respuesta, copia de la póliza del crédito de normalización No. 0590****4856 donde se puede validar la información correspondiente a la aceptación de la póliza de vida deudor.

ii) Para realizar la escucha de la llamada correspondiente debe acercarse a cualquiera de las oficinas de servicios y bajo el número de radicado 1-28006609006 cualquiera de los asesores le ayudara a escuchar la misma ya que por reserva comercial no es posible anexar el audio a esta comunicación.

iii) El seguro de vida deudores es inherente a los productos de crédito ofrecidos por el Banco. Lo anterior tiene soporte legal en lo señalado por el Artículo 1137 del Código de Comercio numeral 2, mediante el cual se reconoce a los acreedores un interés asegurable en la vida de los deudores, que por causa de su deceso o por un evento de incapacidad puede ocasionar un perjuicio económico, en este caso a la entidad financiera que maneja recursos provenientes del ahorro público.

iv) No es posible realizar el reintegro de los valores correspondientes teniendo en cuenta que para cumplir con el pacto contractual se debe contar con una póliza de seguro de vida e incapacidad total y permanente, que cubra los productos financieros establecidos.

Del análisis anterior, el Juzgado observa que la respuesta al derecho de petición del 17 de mayo de 2022 objeto de esta litis, está acorde con los derroteros que ha establecido la Corte Constitucional para tenerse por satisfecha. En efecto, de lo ya advertido se concluye que la respuesta que dio el BANCO DAVIVIENDA a la accionante, es clara, concreta, de fondo y fue comunicada dentro de la oportunidad para tal efecto, de tal suerte que no existe evidencia de la presunta vulneración o

amenaza ya sea por acción o por omisión en que haya podido intervenir la entidad accionada, frente al derecho fundamental de petición en cabeza de la accionante.

Si lo que pretendió la accionante con la solicitud elevada a la entidad accionada, era conocer la razón por la cual está pagando un seguro de vida por el crédito que negoció, del análisis de la respuesta ofrecida en este sentido, se concluye que la misma fue de fondo. Luego, en cuanto a que le remitiera copia de la grabación de la llamada, dio las razones por las cuales no podía enviárselo, no obstante le pidió que se acercara a sus oficinas a fin de que pudiera escuchar la grabación.

Ahora bien, la satisfacción del derecho de petición, no tiene que ver con que se acceda a lo solicitado, tiene que ver con la respuesta de fondo, clara y concreta a cada una de las solicitudes que se elevan. En este entendido, la respuesta puede ser accediendo o negando, pero la condición es que debe ser de fondo y comunicada dentro del término de ley.

De lo dicho en precedencia, es claro que el accionante no cumplió con la carga del artículo 5° del Decreto 2591 de 1991, por lo que el despacho habrá de declarar la improcedencia de la presente acción de tutela, por inexistencia de vulneración o amenaza al derecho fundamental objeto de protección constitucional.

En mérito de lo expuesto, El Juzgado Noveno Civil Municipal de esta ciudad, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente acción de tutela, por **INEXISTENCIA DE VULNERACIÓN O AMENAZA** al derecho fundamental de petición deprecado por la ciudadana **TATIANA ALEXANDRA ANTE CAMACHO** identificado con C.C 1.061.687.833 en contra del **BANCO DAVIVIENDA** por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes, en los términos de que trata el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, por el medio más expedito.

CUARTO: Si no fuere impugnado éste proveído, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, en su oportunidad **REMÍTASE** la actuación a la Honorable Corte Constitucional, a efectos de su eventual revisión. (Art. 33 del Decreto 306 de 1992).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ DARY HERNANDEZ GUAYAMBUCO
JUEZ