



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: 110014003009-2023-00785-00

Bogotá D.C., catorce (14) de agosto de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Accionante: **SERGIO LUIS JIMENEZ REDONDO**

Accionado: **BANCO AV VILLAS.**

Providencia: **FALLO**

I. ASUNTO A TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela, que en protección de sus garantías constitucionales presentó **SERGIO LUIS JIMENEZ REDONDO**, identificado con CC No. 1'020.756.552 quien actúa en nombre propio, en contra de la entidad bancaria **BANCO AV VILLAS**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental al derecho de petición.

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Como situación fáctica el accionante manifestó que el 22 de junio de 2023 radicó por medio de correo electrónico derecho de petición a la entidad bancaria Av Villas y que si bien es cierto hasta el día 22 de junio del 2023 la entidad bancaria le dio respuesta, también lo es que la respuesta no fue de fondo, clara, precisa, congruente y tampoco soluciono su situación financiera.

Por lo que solicita, que se le tutelen sus derechos presuntamente vulnerados y que en consecuencia se le orden a la entidad accionada que de forma inmediata dé una respuesta completa y solución de fondo, al derecho de petición incoado con fecha 22 de junio del 2023.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente acción constitucional a través de la oficina de reparto, por auto del 1° de agosto del año en curso, se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

2.- BANCO AV VILLAS, a través de Representante legal para asuntos judiciales y extrajudiciales en memorial visto a (pdf 09) manifestó que el Banco se ratifica en lo dicho en la carta de respuesta del 21 de julio de 2023, radicada en su CUR (Central Única de Reclamos) con el N° 12995818, aportada por el accionante con el traslado del presente escrito de tutela y solicitó que se niegue la presente acción toda vez que ha dado respuesta al derecho de petición incoado por el accionante.

IV PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los antecedentes y pretensiones de la acción de tutela, le corresponde al Despacho determinar si en el presente asunto, la entidad accionada vulneró el derecho fundamental al derecho de petición del accionante, por el hecho de no haber dado repuesta de fondo a sus solicitudes.

V CONSIDERACIONES

El Despacho considera pertinente señalar, que de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial mediante el cual *“Toda persona puede reclamar ante los jueces... la protección inmediata de sus derechos constitucionales*

fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

A su vez el artículo 5 del decreto 2591 de 1991 establece que “*La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos constitucionales fundamentales*”. Del mismo modo, hace extensivo dicho mandato a los particulares, en los casos específicamente determinados en la ley.

De tal manera que, quien acuda a la acción de tutela en procura de obtener protección constitucional para sus derechos fundamentales que considera conculcados, debe acreditar siquiera sumariamente el hecho vulnerador, es decir, la amenaza o afectación directa del bien jurídico susceptible de amparo.

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 ha dicho que:

“(…) 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** (...)”² (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 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.

VI ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

El ciudadano SERGIO LUIS JIMENEZ REDONDO, acudió a este Despacho para que se amparara su derecho fundamental al derecho de petición presuntamente vulnerado por la entidad accionada, debido a que esta no le ha ofrecido una respuesta de fondo a su petición radicada el día 22 de junio de 2023 vista a (pdf 02) del expediente.

Pues bien, de la revisión del expediente y de las manifestaciones hechas por los intervinientes se destaca que en efecto el derecho de petición objeto de esta acción de tutela fue efectivamente puesto en conocimiento de la entidad accionada quien en el informe rendido en este proceso constitucional indicó que se ratifica en la respuesta del 21 de julio de 2023 comunicada al accionante.

Ahora bien, en la petición del 22 de junio de 2022 objeto de esta acción de tutela, el accionante elevó en concreto cuatro (4) solicitudes a la entidad accionada que tuvieron como antecedente compras en línea efectuadas a través de tarjeta de crédito y que generaron inconsistencias en la transacción.

Las cuatro solicitudes consistieron en lo siguiente:

¹ Sentencia T-1130 del 13 de noviembre de 2008.

² Corte Constitucional sentencia T-1058 de 2004.

Sírvase a emitir el certificado de transacción de los 3 movimientos realizados el 24 y 25 de mayo del 2023 por valor de \$775.470, donde se evidencie los códigos Alfanuméricos (Entre letras y números), asteriscos y números de transacción, para poder hacer la solicitud de retorno del dinero a AMAZON, en caso de que el dinero si haya salido del banco como lo confirma AV Villas.

De no contar con el certificado con códigos ALFA NUMERICOS el cual es requerido por AMAZON para hacer la devolución de los recursos en caso tal de que el banco si los haya girado. Sírvase a devolver los recursos al producto Tarjeta de Crédito VISA 1099.

Realizar los ajustes correspondientes tanto en valor de cuota, como en % de intereses cargados al producto Tarjeta de Crédito Visa 1099 con el fin de normalizar el pago total de la obligación.

Si el Banco AV VILLAS, al realizar el bloqueo de la tarjeta de crédito evidencio algún intento de fraude, y los recursos se desviaron a personas fraudulentas, sírvase a realizar las averiguaciones correspondientes con el fin de establecer hacia donde se dirigieron los recursos y poder tomar las acciones pertinentes para hacer la devolución de dicho dinero.

Luego en respuesta del 21 de julio de 2023 emitida por la entidad accionada, se evidencia que esta remitió los tres certificados de las transacciones efectuadas en el comercio electrónico solicitadas por el accionante. En dicha respuesta la entidad bancaria además confirma al accionante que las compras efectuadas cursaron de manera exitosa lo que en la práctica genera que a las peticiones 1, 2 y 3 se les haya dado respuesta de fondo y coherente con los solicitado.

No obstante, no sucede lo mismo con la cuarta solicitud pues respecto al bloqueo de la tarjeta de crédito y a un presunto intento de fraude que hubiere llevado a la entidad bancaria a efectuar el bloqueo que referencia el accionante, la accionada nada manifestó, lo que configura una violación al derecho fundamental de petición consistente en este punto en particular a obtener pronta resolución completa y de fondo.

Bajo este contexto, el Despacho ordenará a la entidad accionada a través de su representante legal o quien haga sus veces, para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, de respuesta de fondo, clara, precisa y congruente respecto de la cuarta (4) solicitud de la petición del 22 de junio de 2023 objeto de este asunto, consistente en dar las respectivas explicaciones que motivaron a la entidad bancaria a bloquear la tarjeta de crédito del accionante en operaciones no presenciales efectuadas el día 24 de mayo de 2023.

Con todo, valga aclarar que la respuesta de fondo al derecho de petición no implica que se deba acceder a lo solicitado, toda vez que existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. Por ende, la protección constitucional al derecho de petición se circunscribe al derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, que en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

VII DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el Derecho Fundamental de Petición de **SERGIO LUIS JIMENEZ REDONDO**, identificado con CC No. 1'020.756.552, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la entidad bancaria **BANCO AV VILLAS** a través de su representante legal o quien haga sus veces, para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, de respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado a la petición del 22 de junio de 2023 objeto de este asunto, en los términos establecidos en esta sentencia.

TERCERO: 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 HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
JUEZ