

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO DÉCIMO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá, D.C., dos de marzo de dos mil veintiuno

RADICACIÓN: 11001-40-03-010-2021-00138-00
Clase de proceso: Acción de tutela
Accionante: Luis Alberto Suárez
Accionado: Banco Davivienda S.A.

Se decide la acción de tutela formulada por el señor, **LUIS ALBERTO SUÁREZ** en contra del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

I. ANTECEDENTES

1. Luis Alberto Suárez solicitó el amparo de su derecho fundamental de *petición* que, consideró vulnerado por la convocada.

2. Como soporte de su pedimento, alegó los siguientes fundamentos fácticos:

2.1. Relató que el pasado 10 de diciembre de 2020, siendo las 1:30 p.m., una persona con uniforme y carné de la empresa CLARO, llegó al lugar de su trabajo, el cual es un taller de bobinados, ubicado en la Carrera 25 No. 22 A 28. Luego de indicar que, era funcionario de la empresa, manifestó que le haría entrega de una SIM CARD con un plan de minutos y datos que se había ganado, para lo cual el sujeto tomó su celular, sacó la sim card, la reemplazó por otra, y tomó varias fotografías de sus huellas digitales, con el argumento de que estaba configurando el beneficio.

2.2. Que posteriormente a los hechos así acaecidos se percató de lo que hizo el sujeto, quien hurtó su identidad, por lo cual, se dirigió de inmediato a una oficina de claro, ubicada en Centro Comercial Calima, y expresó al asesor todo lo que le pasó, y le requirió para bloquear todos los servicios con esa empresa.

2.3. Que el 10 de diciembre del año anterior, instauró denuncia en la página de la Policía, describiendo la sustracción de su cédula, y de las fotos de sus huellas, correspondiéndole el consecutivo 1948681732453470.

2.4. Luego, de diferentes actuaciones administrativas, tendientes a cancelar la línea y requerir a la entidad financiera a efectos de cancelar los productos financieros que solicitaron a su nombre, procede a instaurar la denuncia formal con el numero único de noticia criminal 110016101609202004092.

2.5. Que el 13 de diciembre siguiente recibió una llamada para el desembolso de un crédito otorgado por la entidad accionada, banco Davivienda, el cual seguramente fue diligenciado sin requerir siquiera la firma del ciudadano. El 16 de diciembre de 2020, radicó un derecho de petición en la oficina de la entidad accionada, ubicada en el Centro Comercial -Calima-, en el cual, solicitó a la entidad, que conforme a los sucesos, lo exoneren de toda responsabilidad o pago, y que le generaran un paz y salvo, ya que no había tenido ninguna relación con la entidad financiera.

2.6. Aludió que, el 11 de febrero de 2021, le fue entregada la respuesta copia de la cual adjunta a esta tutela y en la que se le informó que: “...*Lamentan que yo haya sido víctima de este tipo de acciones, y que gracias a que toda mi identidad se pudo autenticar con éxito, determinan que los hechos NO*

CORRESPONDEN A UN FRAUDE POR SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD... Entonces que, ya que la apertura de los productos se llevó a cabo SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS, que el Banco no puede devolver ni cancelar los cargos hechos a mi nombre...”; y le indicaron que, la protección de los recursos es una responsabilidad compartida entre los clientes y el Banco.

2.7. Resaltó que, en el contenido de la respuesta, no da cuenta de lo requerido pues lo que solicitó fue la exoneración total de cualquier pago, teniendo en cuenta que había puesto de presente al banco, los hechos que rodearon precisamente la supuesta solicitud del crédito.

2.8. Adujo que, una vez, fenecido el término legal para resolver el derecho de petición, la entidad, se ha sustraído de resolver de fondo el petitorio.

2.9. Agregó que, es una persona de 62 años, que nunca ha accedido a servicios o productos digitales porque no tiene el conocimiento, ni usa los servicios de atención telefónica; por lo que el único producto financiera, es la cuenta bancaria que he manejado con otra entidad diferente a Davivienda.

2.10. Que desde el día de los hechos, se ha visto en la necesidad de realizar todos los trámites tendientes a demostrar que no realizó la solicitud electrónica del crédito, dejó de atender su línea telefónica, además de que ha presentado serias alteraciones en su salud.

3. Con apego a lo anterior, solicitó se ordene a la convocada, responder la petición radicada el 16 de diciembre de 2020 atendiendo, esta vez, a las circunstancias que puso de presente.

4. El escrito de tutela fue radicado por reparto el 17 de febrero de 2021, por intermedio de la Oficina Judicial Reparto.

4.1. Por auto datado el 17 de febrero de la corriente anualidad, se admitió la súplica constitucional. En el mismo orden, se solicitó un informe a la Fiscalía General de la Nación dentro del radicado, 110016101609202004092.

4.2. La accionada y vinculadas, se notificaron en debida forma de la presente acción constitucional, y en el término concedido, rindieron el informe solicitado.

II. CONSIDERACIONES

1. Por sentado se tiene que el derecho de petición otorga a las personas la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, sea en interés general o particular (art. 23, C. Pol.) y, que su pronta resolución, constituye una garantía constitucional que grava a la autoridad requerida, con el deber de brindar respuesta oportuna y completa sobre el asunto materia de la solicitud, no sólo porque así lo imponen los principios de economía, celeridad y eficacia que consagra la Constitución Política, sino también porque, si así no fuera, el derecho en cuestión se tornaría inane.

Por ello, la Corte Constitucional ha afirmado que *«el núcleo esencial del derecho fundamental de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada en la solicitud. De ahí que la respuesta deba cumplir los requisitos de: i) oportunidad ii) Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y iii) Deba darse a conocer al peticionario»*¹. Por lo tanto, de no cumplirse con alguno de estos

1 Entre otras, las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, y T-307 de 1999.

requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición (*Negrilla ajena al texto*).

2. CASO CONCRETO.

2.1. En el presente asunto, se encuentra acreditado que, el señor Luis Alberto Suárez, instauró derecho de petición, el 16 de diciembre de 2020, en la cual, solicitó a la entidad accionada, que conforme a los sucesos del fraude en que se vió inmerso, lo exoneren de toda responsabilidad o pago, y que le generen un paz y salvo, ya que nunca he tenido relación alguna con la pasiva.

2.2. En el mismo orden, adosó como anexos a la súplica constitucional, la respuesta dada por la entidad convocada, donde se le informó las razones de la denegación de la solicitud, la no procedencia de exoneración del no cobro; en el mismo orden, se le indicó la interposición de la denuncia penal por los fundamentos expuestos. Documento que, se interpuso como fecha de respuesta 28 de diciembre de 2020, adjuntado con el líbello genitor-

2.3. En igual sentido, se resaltó que, verificados los soportes de la apertura de la cuenta y créditos, y adelantado el cotejo de la cédula y huellas, comprobaron que estas presentan similitudes relevantes, por lo cual, determinaron que en hecho no corresponde a un fraude por suplantación de identidad. Amén de lo anterior, se le indicó que, la apertura de los productos se llevó a cabo siguiendo los protocolos, razón por la cual, no es posible para el banco devolver los cargos, ni cancelar los productos.

2.4. De la respuesta informada al promotor del amparo se tiene que, la misma atendió el objeto de la solicitud, si bien de manera desfavorable al petente, la entidad realiza el estudio de los fundamentos anotados en el escrito de petición y, luego de analizar los fundamentos fácticos y cotejar lo pactado en el contrato de mutuo, deniega la solicitud de exoneración de pagos al considerar que, con todo, no se cumplen con los postulados legales. Decisión notificada al libelista, tal y como lo acotó en el escrito de tutela.

2.5. Recuérdese en éste punto que, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha sido consistente en afirmar que: *“La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición.”*² Es decir “dar respuesta” no implica de forma obligatoria a que se deba “acceder a lo solicitado”, sino que se haga un estudio de lo pedido, y se dé una respuesta debidamente sustentada, tal y como sucede en el caso presente.

2.8. En ese orden de ideas, es claro que la respuesta dada por la convocada cumple con el requisito de tocar todos los puntos puestos en consideración por el accionante, explicando forma clara y concisa lo requerido; acompañó las pruebas que dan cuenta de la respuesta, donde se atiende lo solicitado y se exponen las razones de hecho y derecho de la réplica, conforme lo pregonado. Cumple agregar, frente a la notificación de la respuesta, si bien no se surtió en el término contemplado por el legislador, lo cierto se realizó antes de la presentación de líbello constitucional.

2.9. Así las cosas, actualmente no existe vulneración al derecho fundamental de petición, cuya protección invoca el tutelante, tal y como se expuso en precedencia, ante la inexistencia actual de omisión por parte de la accionada.

2.10. Ahora bien, frente a las demás pretensiones indicadas en el petitum y

² Corte Constitucional. Sentencia T-1130 de 2008.

los derechos a la integridad personal, al honor, a la intimidad, la propia imagen y el habeas data, así como el derecho a la salud, vida e integridad personal, que considera también vulnerados con ocasión de los mismos hechos, no encuentra este despacho concretamente su relación con derechos constitucionalmente protegidos como de rango fundamental, y si bien, no cabe duda que aquellos pudieron ser afectados indirectamente por los hechos que relató en su escrito, al romperse se concluye que aquellos tienen otras vías judiciales de reclamación, que el propio ciudadano está haciendo valer, ante la Fiscalía general de la nación, por los punibles que presuntamente se hubieren podido configurar.

De aquellos únicamente el de habeas data ostenta una protección constitucional pero ninguna de las manifestaciones del escrito de tutela dan cuenta, por ahora de su posible vulneración. En consecuencia, la acción de tutela no es la vía procesal idónea, dado su especial naturaleza sumarial, y ante la existencia de otros remedios judiciales, con los que cuenta el promotor del amparo, para pregonar la devolución del dinero que pretende y la modificación del crédito, así como la no exigencia del pago del contrato de mutuo.

2.10.1. En el mismo orden desestimatorio de las pretensiones, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha manifestado que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario y residual, en atención a que está concebida como un mecanismo judicial previsto ante la inexistencia de mecanismos procesales para el amparo integral objeto de protección, considerando su procedencia cuando esta acreditada la amenaza o violación de los derechos fundamentales, pues *"solo 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"*.

2.10.2. Así las cosas, observa esta judicatura que ante la existencia de otros mecanismos de defensa judicial que ostenta la parte actora, -la vía penal, la acción civil y la reclamación a que haya lugar como consumidor financiero, entre otras-, no procede la presente acción de tutela; pues si considera que la entidad accionada está incurso en una actuación arbitraria, debe acudir a aquellos escenarios, en donde podrá invocar los fundamentos fácticos narrados en el escrito constitucional y las pruebas que estime convenientes tendientes a hacer valer sus reclamos.

2.10.3. De suerte que, no se puede pretender que a través de esta especial acción, se adopten determinaciones como las aquí solicitadas, por cuanto el Juez de tutela, no está llamado a invadir la autonomía de que goza las otras autoridades para sus pronunciamientos, salvo que se den circunstancias de especial relevancia constitucional que ameriten la toma de decisiones inmediatas para conjurar un daño irreparable, haciendo improcedente el recurso de amparo como mecanismo directo, máxime que el tutelante ya inició denuncia penal, a la cual se le asignó el radicado 110016101609202004092, por los fundamentos fácticos expuestos en precedencias.

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

IV. RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional promovido por el señor, **LUIS ALBERTO SUÁREZ** en contra del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por las razones consignadas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta determinación a las partes intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: DETERMINAR que, en caso de no ser impugnado el fallo, se envíe a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo establecido en el artículo 31 del decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,

IRMA DIOMAR MARTÍN ABAUNZA

C_{ABG}

Firmado Por:

IRMA DIOMAR MARTIN ABAUNZA

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 010 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,

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:

bc5d61a4437adcedf9f012457bd0a097784081d7aad0afd926cf27cac05b20fa

Documento generado en 02/03/2021 04:11:11 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**