

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C., nueve (09) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

Proceso: Acción de Tutela
Número: **110014003011-2024-00074-00**
Accionante: **ANA CUSTODIA NAVARRO DE ALZA**
Accionado: **ENEL COLOMBIA y SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por la señora **ANA CUSTODIA NAVARRO DE ALZA** contra **ENEL COLOMBIA y SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, la señora **ANA CUSTODIA NAVARRO DE ALZA**, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegidos sus derechos fundamentales de petición, habeas data, intimidad; y, debido proceso, que considera vulnerados por las entidades accionadas, solicitando se ordene a las accionadas, responder el derecho petición presentado, ajustar el crédito a su nombre al valor real de \$20'000.000 con los intereses sobre ese valor, reversar el cobro de los intereses que se le han cobrado de más sobre un capital erróneo de \$28.000.000; y, cesar los cobros indebidos sobre el capital erróneo de \$28.000.000.

Lo anterior, con fundamento en que, en el mes de diciembre de 2020 tomó el crédito con numero 235414480 por valor de \$9.500.000, el cual fue desembolsado el 16/12/2020. Que, para el mes de febrero de 2021 llegó la primera cuota por valor de \$486.486 que fue cancelada oportunamente, pagando de la misma manera las siguientes 7 cuotas. Que, posteriormente en el mes de septiembre de 2021 recibió una llamada de Crédito Fácil Codensa donde le ofrecieron un crédito de “retanqueo” por valor \$20.000.000 con número 248428385, el cual aceptó con la condición que el mismo fuese utilizado para pagar el crédito numero 235414480 por valor de \$9.500.000, propuesta que fue aceptada y le emitieron un recibo de pago por \$7.505.418 correspondiente al valor restante del crédito número 235414480.

Expone que, el crédito de retanqueo fue desembolsado el 13 de septiembre de 2021 y el 15 de septiembre de la misma anualidad realizó el pago del recibo por valor de \$7.505418. En el mes de octubre le llegó la factura de energía por un valor de \$6.335.911, y al hacer la reclamación le informaron que posee un saldo a favor de \$6.335.911, debido a que el pago realizado por \$7.505.418 no fue abonado al crédito numero 235414480 sino a la factura de energía. Que, radicó un derecho de petición con copia a la SIF, en la respuesta de dicho derecho de petición le informaron que se realizó el ajuste y que el dinero fue abonado al crédito.

Continúa diciendo que, el día 20 de diciembre de 2023 se comunique con Crédito Fácil Codensa con el fin de que se le emitiera un recibo de pago y el estado de cuenta para cancelar unas compras en específico. Que, al revisar dicho documento se da cuenta de que se le está cobrando \$28.173.928, valor que señala no corresponde a la realidad, pues considera que no debe esa suma de dinero, debiendo es el monto de \$20.000.000 correspondientes al crédito de “retanqueo” numero 248428385, debido a que, el 15 de septiembre

realizó un pago por \$7.505.418 correspondiente al valor restante del crédito número 235414480. Que, en ese mismo orden de ideas, los intereses que indican que se generaron no son procedentes porque desde el 15 de septiembre de 2021 realizó un pago por \$7.505.418. La suma de \$7.505.418 que consignó el 15 de septiembre de 2021 energía Codensa devolvió a crédito fácil Codensa en dos montos el día 23-12-2021 la suma de 5.839.410 y un seguro obligatorio 12168 pesos, la otra suma correspondiente a 1.461.727 pesos y un seguro obligatorio de 71.971 pesos.

Que se ha dirigido presencialmente, vía telefónica y por intermedio de derechos de petición a ambas accionadas, pero que sin embargo ninguna le soluciona y le indican que debe acudir a la otra. El día 29 de diciembre de 2023 radicó solicitud al correo solicitudescredfacil@creditofacilcolpatria.com y a la fecha no ha obtenido ninguna respuesta alguna. El 12 de enero de 2024 remitió nuevamente petición a los correos clientescolombia@sc.enel.com solicitudescredfacil@creditofacilcolpatria.com y transcurridos más de 2 meses no ha recibido respuesta de fondo, ni solución alguna, pero si le siguen cobrando intereses por un error de los accionados.

TRÁMITE

Por auto calendado el pasado 01 de febrero de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a las accionadas para que se manifestaran en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo de la accionante.

Mediante el mismo proveído, se dispuso vincular a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, para que se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones del escrito de tutela.

La SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, manifiesta que, no le constan los hechos señalados en el escrito de tutela. Que, que una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental – SOLIP y la herramienta tecnológica SMART SUPERVISION que contienen la correspondencia gestionada por esa Entidad, no encontró queja, petición, solicitud o demanda relacionada con los supuestos facticos que se narran en la presente acción de tutela y que tengan relación con el accionante.

Indica que, no es responsable del quebrantamiento de los derechos fundamentales del actor, y no puede concederse la tutela en su contra, pues no existe nexo de causalidad entre la acción de tutela y la omisión o acción o amenaza de derechos fundamentales, por lo que se torna improcedente, por configurarse el fenómeno de la falta de legitimación pasiva de la tutela, evento que se presenta en el caso particular, en donde surge al rompe que esa Superintendencia no posee ningún interés en los hechos relacionados en el escrito de la demanda. Por lo que, considera que dentro del presente expediente no se avizora relación alguna con los intereses que se discuten por el accionante, por no tener éstos conexión con los hechos que motivaron el litigio, evento en el cual la acción de tutela estará llamada a fracasar respecto de esa Entidad, puesto que no se vislumbra un interés jurídico y susceptible de ser resarcido por la SFC, máxime cuando la accionada ENEL CODENSA S.A., no está vigilada por esa Entidad. Solicitando, ser desvinculado de trámite de tutela.

A su turno, ENEL CODENSA, informa que, en atención a que lo relacionado con el Crédito Fácil Codensa es de competencia de la sociedad Scotiabank Colpatria S.A., tal como es de conocimiento de la accionante. que, por ende, en razón a ello, no le constan gran parte de los hechos narrados por la usuaria. Que, incluso, resulta ser tan cierto lo anterior que, tal como da cuenta el plenario, la accionante ha radicado sus peticiones y/o reclamaciones a órdenes de la entidad bancaria accionada. Solicita, por último, ser

desvinculada de la acción de tutela, por la falta de legitimación en la causa por pasiva y ausencia de vulneración de los derechos fundamentales invocados, y con fundamento en los argumentos y excepciones señalados.

SCOTIABANK COLPATRIA, expone Enel–Codensa es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, el prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo Codensa S.A. ESP, entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. CODENSA desarrolló el programa denominado Crédito Fácil Codensa, el cual tenía por objeto financiar a sus usuarios del servicio de energía eléctrica, la adquisición de determinados bienes comprendidos dentro de un catálogo, en particular, electrodomésticos, mejoras al hogar, comercialización de ciertas pólizas de seguros y el recaudo de las primas correspondientes. Crédito fácil Codensa, es una línea de crédito, que permite que las personas que no pueden acceder a un crédito formal o al sistema bancario, adquieran productos y bienes que mejoren su calidad de vida y la de sus familias, construyendo así mismo, su historial crediticio. CODENSA, enajenó los activos de crédito derivados del programa “Crédito Fácil Codensa”, al ceder el contrato al BANCO COLPATRIA, mediante acuerdo de compraventa suscrito el 21 de octubre de 2009 y debidamente perfeccionado el 27 de noviembre del mismo año. Que, así las cosas, BANCO COLPATRIA (hoy SCOTIABANK COLPATRIA S.A.) asumió la posición contractual en los contratos y en la cartera de créditos que habían sido otorgados por CODENSA.

Informa que, después de revisar en sus registros internos, evidencia que la señora ANA CUSTODIA NAVARRO DE ALZA, presenta vínculo comercial con Scotiabank Colpatria S.A a través del siguiente producto financiero: • Tarjeta Crédito Fácil Codensa. Contrato: Xxxxxx2537. Apertura: 30/11/2014. Estado: ACTIVO. Préstamo Personal Crédito Fácil Codensa. Contrato: 1003533253702. Apertura: 15/01/2021. Estado: ACTIVO. Que la accionante el 12 de enero del año en curso generó petición solicitado una información y ajuste de un crédito. Que, en atención a dicha petición, procedió a dar una respuesta el día 07 de febrero de 2024, considerando que no existe violación de derechos fundamentales.

Que se opone a las pretensiones de la acción de tutela, presentarse carencia actual de objeto por hecho superado, al haber respondido el derecho fundamental de petición y además que no se presenta vulneración al derecho fundamental al habeas data y al buen nombre, toda vez que no existe reporte negativo proveniente de ese banco, solicitando se declare la improcedencia de la acción de tutela, ordenando la desvinculación del presenta trámite constitucional

CONSIDERACIONES

La acción de tutela se encuentra prevista en el ordenamiento constitucional, como herramienta que permite reclamar ante los jueces de la república, en todo momento y lugar mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí o por quien actúe a su nombre el restablecimiento de sus derechos fundamentales, amenazados o quebrantados por cualquier autoridad pública y opera siempre que no exista otro procedimiento de comprobada eficacia, que permita alcanzar los mismos propósitos

El Art. 86 de la C.N. dispone los eventos en que se puede dirigir la acción de tutela contra un particular: ***“Art. 86 (...) La Ley establecerá los casos en que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.***

Revisadas las presentes diligencias, en síntesis, pretende la accionante le den respuesta al derecho de petición presentado y le ajusten a un crédito que posea con el banco accionada una suma pagada desde el año 2021.

En relación con el derecho de petición:

El derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone: **“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”**.

Este Derecho involucra dos momentos a saber: el de recepción y trámite de la solicitud, y el de la respuesta. El primero de estos momentos, implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y el segundo comporta la adopción de una decisión concreta que resuelva materialmente la petición presentada.

La Corte Constitucional en reiteradas Sentencias ha venido sosteniendo que el núcleo esencial de este derecho fundamental estriba en la certidumbre de que independientemente de lo que se solicita, se habrá de obtener una respuesta eficiente, pronta y eficaz, es decir, que resuelva concretamente la solicitud que ha presentado el administrado, como se establece en los apartes de la siguiente sentencia: **“El ejercicio efectivo del derecho de petición supone el derecho a obtener una pronta resolución. Las dilaciones indebidas en la tramitación y respuesta de una solicitud constituyen una vulneración de este derecho fundamental. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental de petición; sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna, carecería de efectividad este derecho. Por otra parte, en ejercicio de su atribución de regular los derechos fundamentales (C.P.152), el legislador no podrá afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, en este caso, la exigencia de una pronta resolución”**. (Sentencia C-426 de 24 de junio de 1992, gaceta T.2, p.436.).

En desarrollo del artículo 86 constitucional, el artículo 42, numeral 9 del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela procede contra particulares cuando con su acción u omisión vulneren derechos fundamentales de quienes se encuentren en situación de subordinación e indefensión, significa ello que la responsabilidad de proteger los derechos fundamentales de las personas trasciende el mero ámbito de lo público y extiende el espectro de la protección de los derechos fundamentales cuando ellos resultan conculcados por las acciones u omisiones de particulares.

La H. Corte Constitucional ha manifestado: **“...Ahora, como es bien sabido las relaciones entre particulares no se encuentran siempre en el mismo plano de igualdad, sino que ellas en muchas oportunidades provienen de situaciones asimétricas, como las que surgen de un vínculo laboral o jurídico en virtud del cual una de las partes se encuentra en la obligación de acatar las órdenes de la otra parte o de un tercero. Es lo que se ha denominado situación de subordinación, y que ha sido definida por esta Corporación desde sus inicios de la siguiente manera:**

“[E]ntiende esta Corte que la subordinación alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen...¹

Así mismo, en relación con el concepto de la subordinación la Corte lo identificó como un “[s]inónimo de sujeción a un sistema jerar-quizado de expresión de órdenes, en principio concuerda más bien con el fundamento y razón de ser del contrato de trabajo. Y, aún allí, en el campo del derecho laboral,

¹ Sent. T-290/93 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

se admite la existencia de servicios personales – como por ejemplo, las asesorías prestadas por abogados o contadores independientes-, claramente identificables fuera del ámbito del Código Sustantivo de Trabajo”².

Por su parte, el concepto de indefensión en el que puede encontrarse una persona respecto de otra, no tiene relación con un vínculo laboral o jurídico, sino que se desprende de las situaciones fácticas que rodean las circunstancias y que impiden a la parte más débil repeler la agresión, amenaza o vulneración de los derechos fundamentales³. La jurisprudencia constitucional ha establecido que la “[i]ndefensión, si bien hace referencia a una relación que también implica dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate”⁴.

La indefensión de una persona, en palabras de la Corte “[a]caece o se manifiesta cuando la persona ofendida por la acción u omisión del particular, sea éste persona jurídica o su representante, se encuentra inerme o desamparada, es decir, sin medios físicos o jurídicos de defensa o con medios y elementos insuficientes para resistir o repeler la agresión o la amenaza de vulneración, a su derecho fundamental; estado de indefensión que se debe deducir, mediante el examen por el Juez de la tutela, de los hechos y circunstancias que rodean el caso concreto”⁵.

2.2. En relación con el derecho fundamental de petición, el artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona puede acudir mediante solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta. Añade la norma superior citada que el legislador podrá reglamentar el ejercicio de este derecho ante organizaciones privadas para garantizar la protección de los derechos fundamentales.

Ante la falta de reglamentación por parte del legislador a que alude el artículo 23 de la Carta Fundamental, la jurisprudencia constitucional ha establecido una serie de reglas que han de ser tenidas en cuenta para la procedencia de derechos de petición ante organizaciones privadas, dado que su ámbito de aplicación es restringido a fin de que no constituya una intromisión indebida y arbitraria en el ámbito privado de dichas organizaciones. En ese sentido en la sentencia SU166 de 1999, Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero, se precisó en una primera regla que en el ejercicio del derecho de petición cuando sea presentado contra particulares, deben distinguirse dos situaciones: i) si la organización privada presta un servicio público, o si por la función desempeñada adquiere un status de autoridad, en este caso se tendrá como si el derecho de petición hubiere sido presentado ante una autoridad pública; ii) en el segundo evento, si la organización privada no actúa como autoridad, solamente opera el derecho en cuestión cuando exista la reglamentación a que alude el artículo 23 superior.

Señala la Corte Constitucional: “a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

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

² Sent. T-003/94 M.P. Jorge Arango Mejía

³ Cfr. T-537, T- 573/92, T- 161, T.099, T-290/93, T-498, T-003, T-174/94, T-411/95, T-351/97, T-611/01, T-412/02.

⁴ Sent. T-290/93 yacitada

⁵ Sent. T-161/93 M.P. Antonio Barrera Carbonell

estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.⁶

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”

“Posteriormente, a los anteriores supuestos la Corte añadió otros dos, a saber:

“j) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder”.

“k) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”

A su vez la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala: **“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privada Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.**

-Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible- Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

⁶NEGRILLA, SUBRAYA Y MAYUSCULA POR FUERA DEL TEXTO

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante 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.

PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a 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, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó: **“42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, 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. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: “... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[15], es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[16]; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[17].”**

43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.”

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

Facultad de la que hizo uso la accionante, remitiendo el día 12 de enero de 2023, vía correo electrónico, derecho de petición a la entidad accionada, tal como consta en los anexos que obran en el expediente, momento a partir del cual surgió para el SCOTIABANK COLPATRIA, la obligación de dar respuesta de fondo a la actora, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido y debiéndola poner en conocimiento del peticionario (notificación).

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó: **“42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, 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. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: “... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario^[15], es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea^[16]; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta^[17].”**

43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.”

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

Por su parte, la accionada SCOTIABANK COLPATRIA, indicó que el pasado 07 de febrero de 2023, procedió a dar respuesta a la petición elevada por la accionante, la cual fue remitida a los correos electrónicos señalados por la actora en su derecho de petición y el acápite de notificaciones de la demanda de tutela, esto es, nubiaalza@gmail.com y ep.polania@gmail.com y donde le indican que procedieron el efectuar el ajuste y la inconsistencia presentada en el abono realizado a la obligación en el año 2021, precisándole: *“(...) Nos permitimos recordar que una de las características de la tarjeta de Crédito Fácil Codensa, es que facture a través de una cuenta de energía de ENEL-COLOMBIA S.A ESP, siendo esto un requisito para acceder al producto. Así las cosas, ENEL-COLOMBIA S.A. ESP funge en la calidad de entidad recaudadora. Lo anterior en concordancia con el numeral cuatro (4) (PAGOS) del “Contrato de Financiación Mediante la Utilización de la Tarjeta Crédito Fácil Codensa” usted aceptó y autorizó de manera expresa e irrevocable a SCOTIABANK COLPATRIA, para realizar el cobro de las cuotas del crédito otorgado, con los intereses corrientes o de mora y el valor del seguro de vida que debe suscribir el CLIENTE, en la factura del servicio de energía eléctrica del que es beneficiario: (...). En referencia a la solicitud de que se haga el respectivo abono a su Crédito Fácil Codensa lo correspondiente del pago realizado el día 15 de septiembre del 2021 por valor \$ 7.505.418, nos permitimos aclarar. a. Tal y como fue informado al inicio de esta comunicación Enel-Colombia S.A. ESP son los encargados del recaudo de Crédito Fácil Codensa, por ende, encontró una inconsistencia con la aplicación del pago realizado el 15 de septiembre del 2021 por valor \$ 7.505.418, por lo procedió a realizar los ajustes correspondientes, aplicándolo el 22 de octubre de 2021 sobre su obligación, para mayor claridad compartimos detalle de la aplicación: (...)”.*

En este orden de ideas, con fundamento en las probanzas obrantes en el plenario, infiere este despacho que los objetivos perseguidos por el actor con esta solicitud de tutela se encuentran satisfechos, pues como se anotó en precedencia; la entidad accionada SCOTIABANK COLPATRIA, dio respuesta suficiente, clara y congruente con lo solicitado por la actora, y así mismo, esta se considera efectiva por cuanto obra prueba que la respuesta fue remitida a la dirección electrónica señalada en el acápite de notificaciones del escrito de tutela y del derecho de petición, advirtiendo entonces que por sustracción de materia no hay orden que impartir a la accionada, pues la omisión o vulneración que se pretendía proteger por vía constitucional, se ha dejado de producir.

Ha de indicarse que la H. Corte Constitucional a través de sus salas de revisión, se ha pronunciado en múltiples ocasiones respecto de lo que se debe entender por hecho superado. Así por ejemplo en la Sentencia T-167 de 1997 la Sala Novena de Revisión de Tutelas dijo lo siguiente: **“El objetivo fundamental de la acción de tutela es la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en aquellos casos en que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que establece la Constitución y la ley. Obsérvese que la eficacia de esta acción se manifiesta en la posibilidad que tiene el juez constitucional, si encuentra probada la vulneración o amenaza alegada, de impartir una orden encaminada a la defensa actual e inminente del derecho en disputa. Pero si la situación de hecho que generó la violación o la amenaza ya ha sido superada, el mandato que pueda proferir el juez en defensa de los derechos fundamentales conculcados, ningún efecto podría tener, el proceso carecería de objeto y la tutela resultaría improcedente; en otras palabras, la acción de amparo perdería su razón de ser.”**

Y la Sentencia T-007 de 2020 la Sala Octava de Revisión de Tutelas precisó: **“El hecho superado, se encuentra regulado en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, comprende el supuesto de hecho en el que, entre el momento en que se interpone la demanda de amparo y el fallo, se evidencia que, como producto del obrar de la entidad accionada, se eliminó la vulneración a los derechos fundamentales del actor, esto es, “tuvo lugar la conducta solicitada**

(ya sea por acción o abstención) y, por tanto, (i) se superó la afectación y (ii) resulta inocua cualquier intervención que pueda realizar el juez de tutela para lograr la protección de unos derechos que, en la actualidad, la accionada ha dejado de desconocer”⁷.

Siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia y en consonancia con la manifestación realizada por la entidad accionada SCOTIABANK COLPATRIA, que se entiende efectuada bajo la gravedad de juramento y por lo cual es vinculante, se colige que la situación de hecho que causaba la supuesta amenaza al derecho fundamental de petición del accionante ha desaparecido, por ende, la acción de tutela, a pesar de ser procedente, pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial.

Razón por la que se denegará la acción de tutela por constituirse un hecho superado, respecto de este punto.

En relación con ajuste de crédito, revertir el cobro de los intereses; y, cesar los cobros indebidos

Para resolver el presente problema jurídico planteado, se tiene que la acción de tutela fue instituida como un mecanismo residual y subsidiario para la protección de los derechos fundamentales, no siendo su objeto pretermitir o sustituir instancias judiciales, a no ser que se esté ante una inminente violación a un derecho constitucional que obligue tomar una medida urgente de protección para evitar un perjuicio irremediable, caso en el cual la acción de tutela es procedente como mecanismo transitorio, por lo cual, no está llamada a prosperar cuando a través de esta se pretendan sustituir los medios ordinarios de defensa judicial.

El artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, preceptúa que: **“La Acción de tutela no Procederá: ... Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto. En cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”**. (Resalta el despacho).

A su vez, la Corte Constitucional en Sentencia T-348 de 2010, señaló: **“El requisito de subsidiariedad de la acción de tutela responde al carácter expansivo de la protección de los derechos fundamentales respecto de las instituciones que conforman el aparato estatal y, de manera particular, las instancias que ejercen la función pública de administración de justicia. En efecto, la exigencia de este requisito, lejos de disminuir el ámbito de exigibilidad judicial de dichos derechos, presupone que los procedimientos judiciales ordinarios son los escenarios que, por excelencia, están diseñados para garantizar su efectividad, a través de órdenes con contenido coactivo”**

Concluyendo: (...) **“En síntesis, se puede indicar que de acuerdo con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, ésta resulta improcedente cuando es utilizada como mecanismo supletorio o alternativo de los medios judiciales ordinarios o extraordinarios de defensa judicial previstos por la ley. Sin embargo, en los casos en que existan medios de protección ordinarios al alcance del actor, la acción de tutela será procedente si el juez constitucional logra determinar que: (i) los mecanismos y recursos ordinarios de defensa no son suficientemente idóneos para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados; (ii) se requiere el amparo constitucional como mecanismo transitorio, pues de lo contrario el actor se vería frente a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable; y, (iii) el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados es sujeto de especial protección constitucional.”**

⁷ Sentencia T- 449 de 2018.

De lo anterior se desprende que, la procedencia de la acción de tutela está determinada por el carácter y finalidad de la misma de modo que si lo que pretende obtener con la tutela puede lograrse por otro medio, el juez constitucional carecerá de competencia para acceder a lo solicitado por este medio y su correcta actuación será negar el amparo constitucional por improcedencia de la acción y dejar que el interesado acuda a la justicia ordinaria para buscar las declaraciones que exige.

Para el caso el concreto, se observa que lo pretendido hace referencia a discrepancias que surgen entre las partes de la presente acción constitucional, en relación con el reajuste de dineros, abono a obligación y el no cobro de intereses, situaciones estas las cuales resultan completamente ajenas a los fines de la acción constitucional de tutela, razón por la cual, infundadamente se deprecia el amparo constitucional, por lo que las pretensiones de la señora ANA CUSTODIA NAVARRO DE ALZA, están llamadas al fracaso, mediante este trámite constitucional, no encontrando entonces causa justificativa para amparar derechos fundamentales alegados por la accionante, máxime cuando el relacionado con el ajuste de créditos, abono a obligaciones, el no cobro de intereses, se encuentra excluido, se reitera, de este amparo, dado que está reservado solo con respecto a los derechos fundamentales.

Resalta y pone de presente el Despacho, que no es el juez de tutela, el llamado a sustituir instancias administrativas o judiciales como en este caso lo pretende el accionante, y no puede entonces admitirse que por medio de este trámite constitucional se pueda dar solución a situaciones que están pendientes en el escenario natural, en este caso ante la jurisdicción ordinaria – (Civil), a través de los procedimientos establecidos en el Código General del Proceso y en el Código de Comercio, motivos suficientes para arribar a la conclusión que el amparo reclamado habrá de ser denegado respecto de este punto, al existir, se reitera, falta de acreditación de requisitos o controversia, pudiendo acudir a otros medios de defensa administrativos y/o judiciales, dado el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela.

A lo que se suma que la entidad accionada le informó a la citada señora que procedió a efectuar los ajustes correspondientes en el crédito, aplicando al abono a la obligación que tiene con la entidad.

En consecuencia, como resultado del análisis de las probanzas recaudadas en el presente trámite, el Juzgado arriba a la conclusión que ciertamente se da la ausencia de vulneración de derechos fundamentales del actor. De otra parte, la presencia de otros medios de defensa judicial (jurisdicción ordinaria – Civil), y ante la orfandad de elementos probatorios que pudieran en un momento dado establecer la existencia de un perjuicio irremediable, ameritan la negación de la presente acción de tutela la cual se torna abiertamente improcedente.

En virtud a lo expuesto, el **JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República, y por autoridad de la Ley;

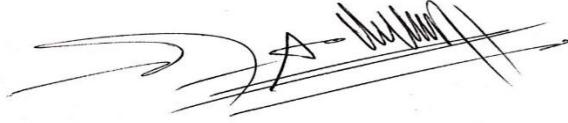
RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **ANA CUSTODIA NAVARRO DE ALZA** contra **ENEL COLOMBIA** y **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: DISPONER la remisión de lo actuado ante la H. Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada esta providencia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aurelio Mavesoy Soto', written over a set of horizontal lines.

**AURELIO MAVESOI SOTO
JUEZ**

CB