

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dieciocho (18) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 1100140030242021 00256 00

Accionante: Dina Benítez Cuadrado.

Accionada: Banco Davivienda S.A.

Derechos Involucrados: Mínimo vital, dignidad humana, seguridad jurídica, confianza legítima, *habeas data*, buen nombre, honra y rectificación de información.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional deprecada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, respectivamente, “*A los Jueces Municipales les serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden distrital o municipal y contra particulares*”.

2. Presupuestos Fácticos.

Dina Benítez Cuadrado interpuso acción de tutela en contra del Banco Davivienda S.A., para que se le protejan sus derechos fundamentales al mínimo vital, dignidad humana, seguridad jurídica, confianza legítima, *habeas data*, buen nombre, honra y rectificación de información, los cuales considera están siendo vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. En el año 2017 solicitó a la accionada un acuerdo de pago total sobre su obligación hipotecaria número 570032300425833-9, quien le indicó que debía cancelar \$15.000.000, sin embargo, se considera “*engañada*” debido a que, pasado el tiempo se encontraba en mora por un valor de \$10.255.487.87 para diciembre de 2019.

2.2. En razón a que no disminuyó la obligación, hizo abonos por la suma de \$4.010.000.

2.3. Por la Pandemia Covid19 del año anterior, quedó sin empleo con una menor de 6 años a su cargo, por lo que le ha sido imposible cubrir esa obligación, fue así como el 15 de Julio de 2020 le solicitó el directamente a la accionada un descuento.

2.4. Consideró que la respuesta brindada el 6 de agosto de 2020 por la convocada es insuficiente, debido a que se limitaron a señalar los días en que estaba en mora y la cuantía de la obligación, sin que se pronunciaran sobre el descuento.

2.5. Fue así como el 3 de septiembre, presentó otra petición solicitando se tuvieran en cuenta las propuestas hechas por el Gobierno Nacional para todas las personas que tienen créditos vencidos por la pandemia, a lo que le respondieron que debía aumentar la propuesta de pago para poder llegar a un acuerdo de la obligación total.

2.6. Por lo cual, el 13 de octubre de 2020 le realizó una nueva propuesta a la entidad accionada, aumentando su oferta de pago, de la cual acusa a la fecha de radicación de la tutela no ha recibido respuesta.

2.7. El 26 de noviembre de 2020 reiteró su petición, la cual tampoco ha sido resuelta.

PETICIÓN DEL ACCIONANTE

Solicitó que se le tutelaran los derechos fundamentales al mínimo vital, dignidad humana, seguridad jurídica, confianza legítima, *habeas data*, buen nombre, honra y rectificación de información. En consecuencia, se le ordene al Banco Davivienda S.A, **(i)** dar respuesta a su propuesta de pago del 13 de octubre y 26 de noviembre de 2020, **(ii)** le remitan histórico de pagos del Crédito Hipotecario 570032300425833-9, **(iii)** le envíen en forma discriminada el saldo que debo a la fecha del Crédito Hipotecario 570032300425833-9.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto de 9 de marzo de 2021, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad convocada, para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

3.2. El Banco Davivienda S.A. consideró que no ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales reclamados por la accionante, debido a que mediante comunicación del 12 de marzo de 2021 dio respuesta a la petición presentada.

Explicó que si bien es cierto la declaratoria de la emergencia nacional decretada por la pandemia derivó en el incumplimiento de obligaciones y el Gobierno adoptó medidas de alivios financieros, resaltó que la accionante no cumplía con los requisitos legales, entre los cuales está no haber presentado mora de más de 60 días. Sin embargo, le ofreció la alternativa de reestructuración del crédito.

Señaló que la acción de tutela no es el camino idóneo para solicitar los alivios, en la medida en que la promotora tiene *“la posibilidad de acudir al Banco, ya sea de manera directa o convocar una conciliación extraprocesal*

para solicitar algún otro beneficio que se le pueda aplicar, entre ellos la reestructuración”.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si la Banco Davivienda S.A lesionó los derechos fundamentales de mínimo vital, dignidad humana, seguridad jurídica, confianza legítima, *habeas data*, buen nombre, honra y rectificación de información de Dina Benitez Cuadrado, al presuntamente no responder sus solicitudes de 13 de octubre y 26 de noviembre de 2020.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Para comenzar, en cuanto a la procedencia de la acción de tutela frente a entidades financieras, en la sentencia T-751 de 2012, la Corte Constitucional expuso:

“3.3. La jurisprudencia constitucional ha precisado que la subordinación se refiere a una relación de índole jurídica, en la que una persona depende de otra, mientras que la indefensión hace referencia a la situación en la que una persona “ha sido puesta en una situación que la hace incapaz de repeler física o jurídicamente las agresiones de las cuales viene siendo objeto por parte de un particular, las cuales ponen en peligro sus derechos fundamentales. En otras palabras, no tiene posibilidades jurídicas ni fácticas para reaccionar defendiendo sus intereses. En cada caso, el juez debe realizar un análisis relacional con la finalidad de determinar el estado de indefensión en la que se encuentra la persona”.¹

Con base en lo anterior, esta Corporación ha destacado la **situación de indefensión en que pueden encontrarse los ciudadanos frente a las**

¹ Sentencia T-1040 de 2006 (M.P. Humberto Antonio Sierra Porto).

entidades del sistema financiero, toda vez que dichos establecimientos gozan de una posición dominante en el mercado frente a los usuarios. En este sentido, en la sentencia T-1085 de 2002,² esta Corte indicó que las entidades bancarias ostentan una posición dominante frente a los usuarios del sistema, en la medida en que son “ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización, etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes”.³ (Negrilla propia)

4. Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo deprecado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

Es importante aclarar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 28 de marzo 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para*

² MP. Jaime Araújo Rentería.

³ Ver también las sentencias T-323 de 2003, T-281 de 2004 y T-018 de 2005 (M. P. Alfredo Beltrán Sierra); T-608 de 2004 (M. P. Clara Inés Vargas Hernández) y T-863 de 2005 (M. P. Álvaro Tafur Galvis).

la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”, aumentó el plazo que tienen las entidades para atender las peticiones, así:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.*

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión⁴.

⁴ Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

5. Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la accionada para ser destinataria del derecho, dado su carácter de entidad financiera, y por otro, se tiene que, si los pedimentos se radicaron el 13 de octubre y 26 de noviembre de 2020, el término que se tenía para responder vencieron el 26 de noviembre de 2020 y 13 de enero de este año, respectivamente. Ahora, las solicitudes consistieron en:

- Propuesta de pago de 13 de octubre de 2020:

“(...) En ese orden de ideas y teniendo en cuenta la respuesta recibida por ustedes con fecha 24 de septiembre solo puedo proponer un pago de contado por la suma de CUATRO MILLONES DE PESOS, (\$ 4.000.000) - (AUMENTO UN MILLON DE PESOS) con tal de terminar con esta deuda y recibir el levantamiento de la hipoteca, pues no deseo perder mi casa y mucho menos en la situación actual a nivel mundial. Por favor, acepten mi oferta, la cual me parece mas que justa teniendo en cuenta que aun estando sin empleo les hago una oferta de pago total de la obligación.

También me permito solicitar que si es aceptada la presente oferta tengan en cuenta el pago para el día 30 de Noviembre de 2020. Antes es imposible. Les quedo altamente agradecida por la atención y diligencia que le presten al presente escrito y espero por favor una respuesta por escrito sea negativa o positiva. (...)”

- Petición del 26 de noviembre de 2020:

1. Solicito respuesta por escrito de la propuesta de pago realizada mediante carta del 13 de octubre de 2020, antes del 30 de noviembre del presente año y que nuevamente presento en la presente misiva, más teniendo en cuenta que las respuestas a las peticiones de acuerdo a la ley 1755 de 2015, son de 15 días hábiles, los cuales se incumplieron hace varios días.
2. Solicito me envíen un histórico de pagos del Crédito Hipotecario 570032300425833-9, del cual soy titular, desde la fecha en que la adquirí la obligación, hasta la fecha de respuesta del Banco Davivienda.
3. Solicito me envíen discriminado, el saldo que debo a la fecha del Crédito Hipotecario 570032300425833-9, del cual soy titular, es decir cuánto debo de capital, intereses corrientes, mora y seguros, de manera que sea entendible para una persona que no sea conocedora de temas financieros.

6. En el decurso de la tutela, el Banco Davivienda S.A. mediante el comunicado 1-22087267219 se pronunció en relación con las antedichas peticiones, en la medida en que le informó a la promotora que:

“(…)

1. *Con respecto a la información mencionada del año 2017, realizamos las validaciones respectivas y evidenciamos que el crédito hipotecario había iniciado proceso jurídico por incumplimiento de pago desde el 23 de marzo de 2016 y fue terminado el 30 de junio de 2017.*

Al revisar la gestión de cobro, encontramos que el 14 de febrero de 2017 se acercó a las instalaciones de la casa de cobranzas AECSA, donde se le explicó el estado del proceso jurídico y usted manifestó que deseaba cancelar la mitad del saldo total para realizar cambio de amortización a pesos; sin embargo, no se evidencia acuerdo de pago.

Posteriormente, el 3 de mayo de 2017 se evidencia que se acercó al Centro de Atención de Cartera, donde le informaron los saldos de la obligación y se informan los requisitos para abono a capital y manifiesta que desea cambio de amortización del crédito a pesos; sin embargo, no se evidencia acuerdo de pago.

De acuerdo con lo anterior, el pago realizado el 3 de mayo de 2017 por \$15.000.000,00 a través de oficina, corresponde a un abono extraordinario que cubrió la cuota de abril, mayo de 2017 y la diferencia se aplicó a capital, toda vez que no se había concretado ningún tipo de negociación que implicara un descuento por el abono realizado.

2. *Teniendo en cuenta la propuesta de pago realizada por usted para pago total por \$4.000.000,00, se determinó que no es viable aceptarla; por lo tanto, le realizamos una contrapropuesta por valor de \$7.500.000,00 para pago total del crédito hipotecario No. 0570*****8339, la cual estará vigente hasta el 12 de abril de 2021 y en caso de ser aceptada lo invitamos a comunicarse con la casa de cobranzas Beta a través de la línea 3144777 con el fin de formalizar la propuesta del pago con descuento.*
3. *Adjuntamos histórico de pagos del crédito hipotecario No. 0570*****8339, donde puede evidenciar los pagos realizados desde el momento del desembolso del crédito hasta el último pago que registra con fecha 4 de febrero de 2020 por \$500.000,00.*
4. *A la fecha el crédito hipotecario No. 0570*****8339 presenta un saldo total al 11 de marzo de 2021 por \$10.256.559,62, el cual se encuentra discriminado de la siguiente manera:*
 - *Capital por valor de \$7.499.257,64.*
 - *Intereses corrientes por valor de \$733.456,16.*
 - *Intereses de mora por valor de \$458.222,86.*

- Seguros por valor de \$691.739,00.
- Costos de cobranzas por valor de \$873.884,00.

Es importante mencionar que el saldo de la obligación presenta variación diariamente debido a los intereses corrientes, intereses de mora y costos de cobranzas que se puedan ocasionar por la altura de mora”.

Además, la respuesta fue remitida al correo electrónico calmanabogados@gmail.com, dirección descrita en el derecho de petición.

De tal manera, es palpable que el hecho generador de la eventual responsabilidad constitucional endilgada al Banco Davivienda S.A., ha desaparecido, y por contera, resulta aplicable la jurisprudencia en materia del hecho superado, pues así lo enseñó la Corte Constitucional en la sentencia T-388 de 2012: “... *El hecho superado se presenta cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez constitucional*⁵. *Esta es una de las situaciones en las que el juez de tutela no tiene posibilidad de actuar, en la medida que su orden caería en el vacío, hipótesis que se conoce conceptualmente como la carencia de objeto*⁶ *y traen como consecuencia que se declare improcedente el amparo.*”

Lo anterior, con independencia de si la respuesta satisface o no los intereses del peticionario, pues, ello escapa al núcleo esencial del derecho fundamental involucrado.

7. Aunado a lo anterior, es del caso advertir que tampoco se vislumbra vulneración alguna a los derechos al mínimo vital, dignidad humana, seguridad jurídica, confianza legítima, *habeas data*, buen nombre, honra y rectificación de información, que ameriten amparo constitucional, habida cuenta que, no se desprende del cardumen probatorio que este trámite se haya propuesto como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, al contrario, el fondo del asunto envuelve un reconocimiento económico y controversias de carácter contractual, más aun, cuando se solicita se acepte un acuerdo de pago por \$4.000.000 M./Cte., cuando el Banco querellado informó que la deuda asciende a \$10.256.559,62 y realizó una contrapropuesta por el valor de \$7.500.000,00 para pago total del crédito hipotecario, temáticas que se escapan del trámite constitucional.

⁵ Sentencia T- 957 de 2009 M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

⁶ Sentencia T-842 de 2011 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

En ese orden de ideas, como así lo ha enseñado uniformemente la jurisprudencia de la Corte Constitucional, esta herramienta no es el medio idóneo para sustituir procedimientos ordinarios, tampoco para desvirtuar la función de los jueces naturales especializados en cada materia, en tanto *“...el carácter subsidiario de la acción, de manera que tan solo resulta procedente instaurarla cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que lo pretendido sea evitar un perjuicio irremediable. En efecto, la tutela no ha sido concebida para sustituir a los jueces ordinarios ni como un mecanismo supletorio o alternativo del procedimiento ordinario. Tampoco, obviamente, para convertirse en dispositivo salvador cuando dentro de la actuación ordinaria no se han agotado todos los trámites procesales previstos o para remediar la desidia del interesado. La Corte también ha precisado que la existencia del otro medio de defensa no puede ser considerada en abstracto, por cuanto aquél debe tener la virtualidad de proteger íntegramente el derecho violado o quebrantado, es decir, debe apreciarse en relación con el derecho fundamental de que se trata, no respecto de otros...”*⁷

Obsérvese que pese a lo enunciado en el hecho cuarto de la tutela, respecto a que la promotora quedó sin empleo por la Pandemia Covid -19 y está a cargo de una menor de 6 años, de lo descrito no se observa una inminente lesión de derechos que requiera la intervención del juez de tutela para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, en tanto que, se resalta, no se avista una situación de urgencia, apremio y gravedad que lleve a desplazar al juez natural y los procedimientos ordinarios.

Bajo este derrotero, en providencia T-634 de 2006 se mencionó que *“un perjuicio irremediable se configura cuando el peligro que se cierne sobre el derecho fundamental es de tal magnitud que afecta con inminencia y de manera grave su subsistencia, requiriendo por tanto de medidas impostergables que lo neutralicen”*

Por todo lo anterior, se concluye que no se encuentra cumplido uno de los requisitos generales de procedibilidad de la acción, por consiguiente, se impone negar el amparo invocado en tanto la protección de los derechos fundamentales supuestamente vulnerados, puede lograrse de manera eficaz al interior de otro juicio.

⁷ Sentencia T-155 de 2004, Magistrado Ponente: Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO.

8. En consecuencia, se impone negar el amparo invocado.

DECISIÓN

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

RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR **IMPROCEDENTE** el amparo de la acción de tutela interpuesta por **Dina Benítez Cuadrado** contra el **Banco Davivienda S.A.**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO.- NOTIFÍQUESE la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

TERCERO.- Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiense. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez

Firmado Por:

DIANA MARCELA BORDA GUTIERREZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 024 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:
1f415780ae40550ef32b3fabeb283abea88b2f3f6c9be5d61fb6c030cccd5b6
Documento generado en 18/03/2021 11:55:46 AM

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