

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., catorce (14) de junio de dos mil veintidós (2022)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 1100140030242022 00693 00

Accionante: Helman Pacheco Navarro

Accionada: Banco Itaú.

Vinculada: Superintendencia Financiera de Colombia.

Derechos Involucrados: Petición y debido proceso.

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, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“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. Presupuestos Fácticos.

Helman Pacheco Navarro interpuso acción de tutela en contra del Banco Itaú, para que se le protejan sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, los cuales considera están siendo vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Tiene el crédito rotativo XXX848 con el Banco Itaú hace más de ocho años, del que en el pasado 22 de abril, se enteró se había realizado una

utilización en abril de 2020, por lo cual radicó derecho de petición a efectos de solicitar se le informara, explicara y enviara soporte sobre ese hecho.

2.2. El 4 de mayo de 2022 la entidad accionada le contestó que el uso del crédito rotativo *****684-8, corresponde *“a la aplicación al alivio Covid 19 que se aplicó el 30 Abril 2020, el cual consistía en agrupar las utilidades que registraba a esa fecha, aplicando un pago o crédito de dicho saldo y cargando el saldo total nuevamente bajo el concepto utilización \$15.373.448.78 diferido a 84 cuotas, lo que hacía que la deuda se refinanciara nuevamente al plazo del Producto.”*

2.3. Como no autorizó por ningún medio el referido alivio financiero, ni la refinanciación de su deuda, radicó nuevo derecho de petición el 10 de mayo de 2022, de cual acusa no haber recibido pronunciamiento alguno a la fecha de presentación de la tutela.

PETICIÓN DEL ACCIONANTE

Solicitó que se le tutelen los derechos fundamentales de petición y debido proceso. En consecuencia, se le ordene al Banco Itaú, conteste la misiva elevada y reverse la refinanciación aplicada al crédito rotativo, devolviéndolo a su estado original.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto de 6 de junio de este año, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada para que se manifestara en torno a los hechos expuestos.

3.2. La Superintendencia Financiera de Colombia indicó que una vez revisado sus sistemas de información, no encontró queja o reclamación alguna formulada por parte de Helman Pacheco Navarro. Por lo cual, alegó su falta de legitimación en la causa por pasiva.

3.3. Al momento de emitir esta decisión, la Banco Itaú, no se había pronunciado.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si el Banco Itaú, lesionó los derechos fundamentales de petición y debido proceso del Helman Pacheco Navarro, al presuntamente no haberle dado respuesta a su solicitud y variar las condiciones de un crédito sin su autorización .

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. Ahora bien, como lo ha sostenido uniformemente la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la tutela no es el medio idóneo para sustituir procedimientos ordinarios, tampoco para desvirtuar la función de los jueces naturales especializados en cada materia, en tanto que *“(...) 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...”*¹

3. 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.

¹ Sentencia T-155 de 2004, Magistrado Ponente: Dr. Jaime Córdoba Triviño.

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 indefensión².

4. Descendiendo al caso concreto, se avista en el escrito tutelar que el promotor fundó su inconformidad, en esencia en que, no autorizó por ningún medio la aplicación de un alivio financiero, ni la refinanciación de un crédito que tiene con el Banco Itaú.

Al punto, téngase en cuenta que, la tutela no es el mecanismo adecuado para ordenarle a la accionada reverse la refinanciación aplicada a un crédito rotativo, a efectos de devolverlo a su estado original, dado el carácter preferente y residual que rigen esta acción.

En efecto, es dable enunciar que la tutela no procede cuando existe otro medio de defensa judicial y, en el asunto estudiado se constata que, el actor acudió de forma directa a la acción constitucional, sin agotar trámite ante la autoridad que vigila a la convocada o acudir a la jurisdicción ordinaria.

En tal sentido se debe indicar que, la acción de tutela es un *“mecanismo de defensa y protección inmediata de los derechos fundamentales, únicamente cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, salvo que, existiendo, se la utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Es, por lo tanto, una acción residual o subsidiaria, que no puede ser utilizada como mecanismo alterno o sustituto de las vías legales procesales ordinarias instituidas para la protección de los derechos”*³.

Así, la Constitución Política, en su artículo 86 estableció que la acción de tutela solo procedía cuando el afectado no dispusiera de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilizara como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Norma la cual guarda armonía con el precepto legal establecido en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991 en donde se indica entre otras causales de improcedencia de la acción de tutela, la referida a la existencia de otros recursos o medios judiciales de defensa.

Finalmente, se advierte que, tampoco hay lugar a emitir pronunciamiento alguno como mecanismo transitorio, pues, de lo narrado, no se vislumbra hecho que permita inferir la necesidad en la intervención inmediata del juez constitucional.

² Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

³ Sentencia T-462/1999

5. Por consiguiente, se impone negar el amparo invocado en lo que respecta al derecho fundamental al debido proceso.

6. Ahora en lo que respecta al derecho de petición radicado el 10 de mayo de 2022, se observa que, el término que la querellada tenía para responder venció el 1° de junio de este año y las solicitudes consistieron en:

----- Forwarded message -----

De: **helman pacheco navarro** <helmanpacheconavarro@gmail.com>
Date: mar, 10 may 2022 a las 11:47
Subject: Re: Respuesta PQR-22-0272206
To: Servicio al Cliente Banca Personal <servicioalcliente@itau.co>

Sara Cardona, Gerencia de servicio de calidad ITAU, continuo con mi reclamación: por que si llevaba más de 5 días de mora, del crédito 6848, por que ? no se me comunico, si estaba dispuesto a ponerme al día, para que no se me aplicara el alivio financiero, además a penas llevaba un poco más de 5 días en mora, es decir, no tenia mas de 1 mes de mora, por eso es que no deja de ser una arbitrariedad y algo totalmente injusto, que viola el derecho al cliente, la aplicación del alivio financiero. solicito muy respetuosamente, se me envíe el correo, donde se comunicó el aplicativo con el asunto : "tu tranquilidad, es importante para nosotros, estamos contigo" para tener el soporte y mirar toda la información ahí descrita.

atte.
Helman Pacheco Navarro.
cc 8635347

Así las cosas, está probado que al momento de instauración de la demanda constitucional ya se había consolidado el plazo de quince (15) días hábiles de contestación, sin que ésta se hubiere producido, motivo suficiente para conceder el amparo.

En este contexto, se concluye que Banco Itaú vulneró el núcleo esencial del derecho de petición, de ahí que se abra paso a la salvaguarda implorada.

Refuerza lo anterior el hecho de que la entidad convocada, no obstante haberse enterado del trámite de la referencia (F. 04), haya guardado silencio frente a los hechos consignados en la acción, lo que da lugar a aplicar la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, y, en consecuencia, a que se tengan por ciertos los supuestos fácticos que fundamentan la tutela.

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. - CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición de **Helman Pacheco Navarro**, identificado con el número de cédula de ciudadanía 8.635.347, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO. - En consecuencia de lo anterior, **ORDENAR** al **Banco Itaú** que, en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada por **Helman Pacheco Navarro** el 10 de mayo de 2022, la cual deberá comunicársele a la dirección suministrada en la misma.

TERCERO. - NEGAR el amparo constitucional frente al derecho al debido proceso, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

CUARTO. - 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, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

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

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez