JUZGADO SETENTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
(JUZGADO 53 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE TRANSITORIO ACUERDO PCSJA18-11127)

Bogotá D.C., Febrero 12 de 2020

Acción de Tutela N° 2020-0159

Se decide la acción de tutela interpuesta por José Jonh Peña Pacheco, contra Banco Citibank, con vinculación de La Superintendencia Financiera y El Banco Popular.

I. ANTECEDENTES

El accionante pretende que, en salvaguarda de sus derechos fundamentales de petición, dignidad humana y debido proceso, se ordene a la demandada dar respuesta de fondo a la petición remitida por correo electrónico el dia 25 de noviembre de 2019, mediante la cual solicitó: *i) disminuir el 30% del valor de la obligación a su cargo, ii) condonación de intereses, iii) autorizar el pago en cómodas cuotas mensuales, iv) abstenerse de practicar medidas cautelares, v) no presentar reportes ante las centrales de riesgo, vi) abstenerse de hacer cobro telefónico y vii) asignar un apoderado de oficio para adelantar el proceso de insolvencia.*

Agregó que se encuentra en una precaria situación económica ya que en la actualidad se encuentra detenido con prisión domiciliaria, condenado a 7 años, por lo que, las estrategias de cobro manejadas por la accionada generan un perjuicio en su salud.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce la parte actora la violación de sus derechos fundamentales de petición, dignidad humana y debido proceso.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 30 de enero de 2020 y comunicada a la interesada por medio expedito.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

El Banco Popular: Se abstuvo de hacer manifestación alguna frente a la presente acción de tutela, advirtiendo que, dicha entidad ha atendido más de tres derechos de petición radicados por el accionante, refiriendo que, con relación al proceso de insolvencia económica, se le precisó al interesado que debía remitir la documental correspondiente, información que también fue puesta en conocimiento de la Superintendencia Financiera.

La Superintendencia Financiera: Manifestó que revisadas su bases de datos se encontró quejas relacionadas con algunos de los hechos expuestos en la presente acción Constitucional relativas a productos adquiridos por el accionante con Citibank hoy Scotiabank Colpatria, encontrándose que dicha entidad cumple con los criterios de oportunidad, claridad y eficiencia, así como con los fundamentos legales establecidos para los efectos; razón por la cual se procedió a finalizar las respectivas actuaciones administrativas, las que, fueron comunicadas al actor confirmando su entrega efectiva.

El Banco Citibank: Refirió que, con ocasión a la presente acción de tutela remitió respuesta a través de correo Secure Mail On Doc que, por seguridad, se encuentra encriptado con Secure E- mail que requiere para su apertura la asignación de una clave.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Naturaleza de la acción constitucional

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal especifico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

3. Problema jurídico

Corresponde determinar si la accionada vulneró los derechos fundamentales invocados por el accionante y de ser así establecer si la vulneración aún persiste.

4. Caso concreto

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho de petición, en el cual se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Al precisar el sentido y alcance de dicho mecanismo, la Corte Constitucional sintetizó en la sentencia T-489 de 2014, que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir al menos, con los siguientes requisitos *i) ser oportuno ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, iii) ser puesta en conocimiento del peticionario (...)*

Por lo anterior, *"la respuesta no implica aceptación de lo solicitado".*

Con relación a la oportunidad de la respuesta, por regla general, la ley ha establecido un término perentorio dentro del cual debe darse solución a las diferentes peticiones elevadas por los peticionarios. En el evento de no ser posible proveerla 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.

En este sentido el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, -Estatutaria del Derecho de Petición-, haciendo referencia a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, bien ante autoridades públicas o bien frente a organizaciones e instituciones de carácter privado (artículo 32 de la misma ley), establece en su tenor literal, lo siguiente: *"... Salvo norma legal especial y so pena de sanción*

disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

"1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

(...)

"Parágrafo. 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 la ley 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...".

Sobre la garantía real del derecho de petición, el alto Tribunal Constitucional, ha precisado:

> *"La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano,* ***es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia*** *y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información"* .(Destacado del despacho).

Acorde con estas perspectivas superiores, en el caso objeto de estudio, es un hecho probado, conforme la documental adosada, que el día 25 de noviembre de 2019, el accionante, remitió vía electrónica derecho de petición a la accionada, tal como se vislumbra a folio 4 de la encuadernación.

Revisada la documental adosada al plenario, se desprende el escrito de contestación de la accionada a través del cual se informa al despacho que la respuesta fue enviada por correo Secure Mail on documento adjunto a la acción de tutela recibida el 31 de enero de 2020 que por seguridad se encuentra encriptado con Secure E- Mail que requiere para su apertura la asignación de una clave.

En punto a ello, y teniendo en cuenta que la precitada misiva no evidencia la dirección electrónica suministrada por el accionante en su escrito petitorio, la oficial mayor del despacho procedió a contactar

telefónicamente al accionante José Jonh Peña Pacheco, al número de móvil que registra el derecho de petición, a quien se le indagó por el recibido de la comunicación referida, manifestando que la misma no le ha sido remitida por ningún medio, por tanto, desconoce su contenido.

En este estado de cosas, se desprende entonces que, la prueba documental aportada por la demandada para corroborar sus aseveraciones, no resulta suficiente para tener por ciertos los hechos expuestos en su escrito de contestación pues el mismo no da cuenta del texto de la comunicación mediante la cual se atendió la solicitud del accionante, amén que, no acredita el acto de notificación del señor José Jonh Peña Pacheco, toda vez que no evidencia la dirección de email informada por el quejosos, o por lo menos que ésta fue puesta en su conocimiento a través de alguno de los medios debidamente autorizados acorde con las disposiciones establecidas en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, por lo que, es patente aseverar que la petición elevada por el señor Peña Pacheco no ha sido atendida por el Banco Citibank Colombia, en punto a obtener el correcto y adecuado conocimiento que debe tener el interesado por la misma.

Colofón de todo cuanto se ha dejado consignado, es que en el presente asunto emerge palmario la afectación al derecho fundamental de petición que motiva esta acción constitucional, luego, se abre paso a la protección reclamada en tal sentido.

Ahora bien, refiriéndonos a las pretensiones subsiguientes, atinentes a: *i) disminuir el 30% del valor de la obligación a su cargo, ii) condonación de intereses, iii) autorizar el pago en cómodas cuotas mensuales, iv) abstenerse de practicar medidas cautelares, v) no presentar reportes ante las centrales de riesgo, vi) abstenerse de hacer cobro telefónico y vii) asignar un apoderado de oficio para adelantar el proceso de insolvencia,* es del caso acotar que la acción de tutela se caracteriza por ser un trámite residual y subsidiario, por tanto, se torna improcedente para dirimir cuestiones de carácter eminentemente legal, que persigue cuestiones netamente económicas, por lo que, el escenario procesal no es propiamente la acción de tutela, amén que, el accionante pese a estar privado de la libertada, tiene la posibilidad y derecho de presentar la situación que trajo a colación en esta oportunidad ante las autoridades competentes, instancia en la cual puede desarrollarse un debate probatorio más amplio que permita determinar la procedencia de su reclamación, por lo que es patente aseverar, que cuenta con otros mecanismos judiciales para la defensa de los derechos que considera lesionados por la encartada y por lo mismo se denegara el amparo de los derechos fundamentales invocados.

Así, el alto tribunal Constitucional ha preceptuado:

"La Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales. De esta manera, se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional"[1].

Colofón de todo cuanto se ha dejado consignado, es que en el presente asunto emerge palmariamente que la acción de tutela resulta improcedente, razón por la cual se negará el amparo deprecado respecto a las precitadas prerrogativas Superiores imploradas.

VI. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Setenta y Uno Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

Primero: CONCEDER el amparo reclamado por **JOSÉ JONH PEÑA PACHECO,** contra **BANCO CITIBANK,** con relación al derecho fundamental de petición.

Segundo: ORDENAR al representante legal del **BANCO CITIBANK**, que en el término de 48 horas, contado a partir de la notificación de esta providencia, dé respuesta clara, precisa y de fondo a la solicitud remitida por correo electrónico por el accionante **JOSÉ JONH PEÑA PACHECO,** el día 25 de noviembre de 2019, y adelante las gestiones que conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo son necesarias para enterar al administrado de la decisión tomada, si aún no ha desplegado tales conductas.

Tercero: NEGAR el amparo de los derechos fundamentales de dignidad humana y debido proceso, invocados por el accionante **JOSÉ JONH PEÑA PACHECO,** conforme con lo expresado en la parte motiva de esta decisión.

[1] Corte Constitucional. Sentencia T-903/2014. M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

Cuarto: Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ROCÍO CECILIA CASTILLO MARIÑO

JUEZ

CSG

13 FEB 2020 1732